CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

DE LA CLINIQUE VETERINAIRE EDENVET

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont consultables sur demande à l'accueil de la clinique et sur notre site internet www.eden-vet.fr

Tous les actes effectués au sein de notre clinique sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse : 94 rue de la République 59750 FEIGNIES
Téléphone : 03.27.67.07.97
Courriel : contact@eden-vet.fr

N° Siret : 98773249200010
N° TVA : FR69987732492

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire Edenvet fait partie de la SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 2, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 2 est enregistrée sous le N°987 732 492 au registre du Commerce et des sociétés de Valenciennes.

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

L'établissement est habituellement ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h30 et le samedi de 9h00 à 12h00.

La Clinique est réputée ouverte aux heures d'activité des vétérinaires. En dehors de ces heures, la clinique est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous, sauf urgence. Dans ce cas, prévenir si possible de votre arrivée pour une meilleure prise en charge.

Visites à domicile uniquement sur rendez-vous préalable.

Durant les heures de fermeture, les clients sont invités à appeler le numéro habituel de la clinique qui leur donnera la marche à suivre.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- MORESI Amandine, Numéro d'ordre 23844, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'Université de Liège - Belgique
- BODDELE Clémence, Numéro d'ordre 29661, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'ENVA
- MABILLE Maurine, Numéro d'ordre 41380, titulaire du mandat sanitaire, diplômée de l'Université de Liège - Belgique

Personnel non vétérinaire :

- CAILLEAUX Ancolie, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- LEROUGE Fantine, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- SENEPART Cecilia, Auxiliaire Vétérinaire
- PRISETTE Marion, Apprentie Auxiliaire Vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance, des tissus mous, gynécologique
- Soins dentaires : détartrage, polissage, extractions...
- Reproduction : suivis de chaleurs (avec dosage de progestérone), inséminations artificielles (chiens), suivi de gestation par radio ou écho, chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous, tumeurs, hernies, chirurgie digestive...
- Conseil en nutrition, hygiène et soins
- Hospitalisation

- Analyses sanguines, de selles et d'urines :
 - Effectuées par nos soins sur un matériel d'analyse complet (hématologie, biochimie, tests rapides...)
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client (analyses bactériologiques, histologiques, génétiques, PCR, etc...)

- Examens microscopiques :
 - Dermatologie : Réalisation de raclages cutanés, trichogrammes, cytologie cutanée...
 - Divers : examen du culot urinaire, frottis sanguin...

- Laser thérapeutique

- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographie : développement numérique
 - Échographie abdominale des tissus mous

- Protocoles d'anesthésies générales et prise en charge de la douleur : le protocole est déterminé au cas par cas en fonction de l'état clinique de l'animal. Un bilan sanguin pré-anesthésique pourra être réalisé après accord du propriétaire.
L'anesthésie gazeuse (Isoflurane et concentrateur d'O²) avec pose d'une voie veineuse et intubation trachéale est la règle générale pour les chirurgies, sauf pour quelques interventions rapides, chirurgies de convenance pour les chats, ou pour des interventions/ examens courts ou non douloureux qui sont réalisés sous anesthésie « fixe ».
La prise en charge de la douleur et sa prévention sont une préoccupation majeure de l'équipe soignante, avant, pendant, et après les interventions.

- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur :
 - Délivrance au chevet du malade à la clinique.
 - Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel autre vétérinaire.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques : La clinique met à la disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats, et les NAC :
 - Aliments physiologiques
 - Aliments diététiques
 - Aliments de convalescence

- Vente d'accessoires, de produits d'hygiène, soins bucco-dentaires, cages de transports, etc ... Les aliments et produits d'hygiène ainsi que les produits non soumis à prescription sont également disponibles pour notre clientèle sur notre boutique en ligne « CHRONOVET ». Le paiement s'effectue sur le site, et la livraison est gratuite à la clinique. Le client est prévenu par message dès la livraison de la disponibilité de sa commande. Pour les conditions de fonctionnement détaillées du site, nous questionner à l'accueil.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance des vétérinaires et des assistantes pendant les horaires d'ouverture, et nous pouvons effectuer un ou plusieurs passages selon les besoins du patient en cas d'hospitalisation la nuit, les week-end et jours fériés.

Durant le week-end, si l'état du patient le nécessite et en accord avec le propriétaire, un transfert chez le vétérinaire de garde peut être effectué pour la continuité des soins. Dans ce cas, le propriétaire se charge du transport de son animal, et le vétérinaire de garde est informé en détail de l'historique médical du patient et des soins à effectuer.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles durant les heures d'ouverture, avec l'accord et à un horaire convenu avec l'équipe soignante.

Les animaux contagieux sont isolés dans une zone spécifique d'hospitalisation. Des équipements de protection et un protocole de désinfection adapté à la pathologie sont utilisés pour éviter la propagation de l'infection.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement est adhérent du Service de Garde vétérinaire Sambre-Avesnois.

En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture (nuit, week-end et jour férié), composer le numéro habituel de la clinique : 03.27.67.07.97

Si le la clinique EdenVet est de garde, votre appel est pris en charge par notre service de régulation téléphonique des urgences « Vétophonie ». Si le cas peut être résolu à distance, les conseils nécessaires sont dispensés par le vétérinaire de permanence. Si une consultation d'urgence est nécessaire, Vétophonie contacte le vétérinaire d'astreinte qui prend en charge l'animal.

Si une autre clinique prend la garde, notre répondeur téléphonique indique le numéro du vétérinaire de garde à appeler (zone Avesnes/ Aulnoye/ Hautmont/ Maubeuge/ Bavay/ Feignies/ Rousies/ Marpent). Les vétérinaires adhérents du service sont spécialisés en animaux de compagnie, et équipés pour traiter les urgences. Un compte rendu d'intervention nous est ensuite envoyé pour mise à jour du dossier médical de l'animal, et suivi à la clinique le cas échéant.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes (lapins)

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente.

En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser :

- Pour les chevaux uniquement : DV Nicolas Michiels à Rousies : 03 27 64 22 12
- Pour les animaux de rente uniquement : clinique vétérinaire de Colleret : 03 27 67 75 99

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente et des devis sont proposés aux clients en fonction des actes et interventions à réaliser.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, espèces et règlement en plusieurs avec notre prestataire dédié. La présentation d'une pièce d'identité et du RIB du compte bancaire correspondant à la carte est nécessaire pour la mise en place du paiement fractionné.

Le Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Hauts de France - 29 rue de la Calypso Espace Neptune 62110 HENIN-BEAUMONT – tél : 03 21 28 59 40– E-mail : cro.hdf@ordre.veterinaire.fr

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de : Vetoptim assurance, - 43 avenue de l'Opéra, 75002 Paris – tél : 01.77.66.40.89 - Contrat OWE100395.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

SECRET PROFESSIONNEL, LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES »

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès du Dr MORESI Amandine.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

- Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
- En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le Client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le Client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIÈRES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son contentement éclairé.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, nous pouvons si la législation le permet et si le Client le souhaite restituer le corps à fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société Esthima (5 chemin de Boussières, BP25, 59157 Beauvois en Cambrésis), l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client et réglés à la prise en charge du corps.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ACCESSIBILITÉ

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire Edenvet est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Établissement de soins vétérinaires, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur.

Ainsi, si vous trouvez un animal, en dehors de l'éventuelle nécessité de soulager sa souffrance, nous pourrions vérifier si celui-ci possède une identification afin de contacter ses propriétaires mais nous ne serons pas en mesure de le garder à la clinique.

Il vous faudra alors vous adresser directement à la police municipale ou à la mairie de la commune sur laquelle l'animal a été trouvé qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation sur son territoire.