

Conditions Générales de Fonctionnement (CGF)

Clinique vétérinaire du Dr Aubert Zoé - Orsay

Les présentes CGF peuvent être consultées à l'accueil de la clinique, sur le site de la clinique <https://www.veterinaire-orsay.fr> ou sur simple demande auprès du Dr AUBERT Zoé.

Les actes effectués sur un patient au sein de notre établissement de soins sont réalisés conformément aux présentes CGF que le client déclare accepter expressément et sans condition.

1/ Structure vétérinaire du Dr Aubert Zoé - clinique vétérinaire pour les chiens, chats et nac.

La clinique se nomme « Clinique vétérinaire du Dr Aubert Zoé », située au 7 Bis rue du Dr Ernest LAURIAT, 91400 Orsay.

Vous pouvez nous joindre :

- Par téléphone : 01 69 28 40 14
- Par mail : clinique.aubert@orange.fr
- Site internet : <https://www.veterinaire-orsay.fr>

Notre établissement est classé comme "Clinique vétérinaire médico-chirurgical pour animaux de compagnie" 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 www.veterinaires.fr.

Notre clinique prend en charge les chiens, les chats et les nouveaux animaux de compagnie (NAC).

Pour les soins concernant la faune sauvage, il convient de s'adresser au Centre d'Accueil de la Faune Sauvage CEDAF, 7 avenue du général de Gaulle 94700 Maisons Alfort ou <https://faune-alfort.org>.

2/ Mode d'exercice

Exercice en société, dénommée SELURL Dr Aubert, exerçant sur un seul établissement.

La gérance de la SELURL Dr Aubert est assurée par Madame Aubert Zoé.
Siret : 844 863 019 00015

La clinique vétérinaire du Dr Aubert Zoé est une structure indépendante, elle ne fait pas partie d'un réseau de cliniques.

La structure fait partie du groupement d'achat Vêto Distribution et adhère au service Chronovet, service de vente de produits et d'aliments vétérinaire en ligne.

3/ Horaires d'ouverture et prise de rendez-vous

- Horaires d'ouverture :

Lundi, mardi, mercredi, vendredi : 9h00 à 19h30 sans interruption

Samedi : 9h00 à 13h30 sans interruption

Fermeture les jeudis, dimanches et jours fériés.

Toutes les fermetures lors des congés seront indiquées sur le site internet de la clinique ainsi que les fermetures exceptionnelles.

- Les consultations et chirurgies se font uniquement sur rendez-vous.
La prise de rendez-vous est possible en ligne <https://www.planningveto.com/rendez-vous-veto-clinique-veterinaire-du-dr-aubert-zoe-7-bis-rue-du-docteur-ernest-lauriat-91400-orsay-france-515711> , par téléphone ou à l'accueil de la clinique.

- Hospitalisation des animaux

Les visites aux animaux hospitalisés sont vivement encouragées. Elles sont possibles sur rendez-vous préalable uniquement, aux horaires d'ouverture de la clinique, à un horaire convenu conjointement avec le propriétaire.

Une vidéosurveillance permet de surveiller de manière optimale et permanente les animaux hospitalisés.

4/ Personnel affecté aux soins

- Personnel vétérinaire :
 - Dr Zoé AUBERT, n° ordre 15663, diplômée de l'école vétérinaire de Maisons-Alfort en 2001.
- Personnel non vétérinaire :
 - Mme Anne-marie CHAPTAL, auxiliaire spécialisée vétérinaire, qualifiée échelon 3, embauchée à plein temps.

5/ Prestations au sein de l'établissement

L'aménagement de la clinique a été pensé pour le confort et les soins apportés aux animaux avec entre autres une salle de consultation avec table à élévation électrique et un arbre à chat, des fontaines à eau, un bloc opératoire tout équipé, un chenil avec tapis moelleux et lampe chauffante pour les réveils d'anesthésie.

Les soins effectués au sein de la clinique sont les suivants :

- Consultations de médecine générale, pédiatriques, gériatriques
- Consultation de dermatologie
- Consultations des troubles du comportement

- Vaccinations
- Identification par puce électronique et/ou tatouage

- Analyses sanguines effectuées par nos soins grâce aux analyseurs sanguins IDEXX:
 - Biochimie et ionogramme (CATALYST ONE)
 - Numération formule sanguine (PROCYTE)
 - Tests de coagulation (COAGDX)
 - tests virologiques : test FIV FELV (SNAP PRO)
 - Analyse des frottis sanguins par nos soins à l'aide d'un microscope numérique LEICA
 - Le cas échéant, les analyses sanguines sont envoyées en laboratoire extérieur avec l'accord du client. Le paiement des analyses se fera directement au laboratoire.

- Analyses urinaires :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : bandelettes urinaires, d'un microscope numérique LEICA et analyseur urinaire SEDIVUE -IDEXX (capables de détecter calculs et anomalies urinaires)
 - Le cas échéant, les analyses urinaires sont envoyées en laboratoire extérieur avec l'accord du client. Le paiement des analyses se fera directement au laboratoire.

- Test de dépistage : virologique (FIV/FELV) SNAP PRO IDEXX, Giardiose (SNAP IDEXX).

- Radiographies numériques à l'aide d'une radiologie numérique sur générateur SEDECAL et capteur plan, avec clichés numériques instantanés (envoyés par mail aux clients sur demande du propriétaire).
- Échographie abdominale. Au besoin, des échographies plus poussées (abdominales et cardiaques) pourront être réalisées par les vétérinaires du centre hospitalier vétérinaire FREGIS.

- Hospitalisation de jour et de nuit. Utilisation d'un système de vidéosurveillance afin d'effectuer une surveillance la plus optimale.

- Anesthésie générale. Le protocole anesthésique est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge et de l'état de santé de l'animal. Les molécules peuvent être utilisées seules ou en association (isoflurane - anesthésie gazeuse - dexmédétomidine, diazepam, propofol).

La clinique est équipée d'une anesthésie gazeuse, avec matériel d'intubation endotrachéale et masques, ainsi que de tapis chauffants, et autres dispositifs pour réchauffer les animaux au réveil d'anesthésie par exemple (lampes chauffantes IR).

- Chirurgies :
 - Convenance : castration et ovariectomie
 - Gynécologiques
 - Dentisterie : détartrages, extractions dentaires
 - Viscérales et tissus mous
 - Orthopédiques et viscérales spécialisées effectuées avec l'accord du client par un chirurgien itinérant le Dr Arnaud DAUDE-LAGRAVE.

- Délivrance des médicaments : conformément à la législation en vigueur. Celle-ci stipule notamment qu'il est interdit de délivrer des médicaments sur ordonnance à un animal qui n'a pas été vu par nos soins en consultation.

- Vente d'aliments, produits d'hygiène et divers accessoires à la clinique ou par le service CHRONOVET, click and collect.

Tous les résultats d'analyses et d'examens sont disponibles sur simple demande (et sauf contretemps, envoyés systématiquement par mail au propriétaire, ou imprimés et délivrés à l'issue des soins).

6/ Hospitalisation des animaux

L'hospitalisation ambulatoire est privilégiée quand cela est possible, pour limiter le stress des animaux, avec un temps d'hospitalisation le plus court possible.

Hospitalisation de jour et de nuit.

La clinique n'assure pas les soins 24h sur 24. Pendant les horaires de fermeture, les animaux hospitalisés sont surveillés par le Dr Aubert grâce à un système de vidéosurveillance.

En cas de nécessité médicale ou de demande du propriétaire, l'animal est référé sur un centre Hospitalier assurant une permanence 24/24, à la charge du propriétaire.

7/ Permanence et continuité de soins

En dehors des horaires d'ouverture, et uniquement en cas d'urgence, un relais est assuré afin d'assurer la continuité des soins.

Il est possible de joindre :

- 24h/24 et 7j/7 : VETOADOM, urgences vétérinaires à domicile, au 01 47 46 09 09. Ce numéro d'urgence est signalé sur la vitrine de la clinique ainsi que sur notre répondeur téléphonique. Nous avons un contrat de permanence de soins avec VETOADOM, qui nous transmet ensuite un compte rendu de leurs visites.

VETOADOM a pour consigne, en cas de nécessité d'hospitalisation d'un animal, d'orienter les clients vers le CHV FREGIS, 43 rue Aristide Briand à Arcueil (94110) - 01 49 85 83 00 après consentement des clients. Les clients auront également la possibilité de choisir librement l'établissement vers lequel ils souhaitent le transfert de leur animal.

8/ Risques thérapeutique et anesthésique

Toute activité de soins aux animaux comporte des risques, qu'ils soient liés aux traitements, à l'anesthésie, et pour le personnel à la contention des animaux. L'équipe du Cabinet informera le propriétaire, le plus souvent verbalement, des effets secondaires et risques potentiels associés aux traitements et soins courants.

Le bien-être et la sécurité de l'animal et de l'équipe soignante sont notre priorité.

9/ Décès de l'animal

Notre établissement prend en charge les animaux décédés à la clinique et les corps des animaux qui nous sont confiés par leur propriétaire.

Les corps sont conservés dans une chambre froide en attendant le passage de la société ESTHIMA d'Etampes-rue Marcel Laloyeau- 91150 - 01 83 61 98 37 qui assure la crémation des animaux.

Cette prise en charge est facturée ; le propriétaire est au préalable informé du coût de ce service.

Une convention de crémation est systématiquement signée par le propriétaire qui aura le choix entre une crémation plurielle ou individuelle. Il pourra également, s'il le souhaite, se rendre à Etampes, sur rendez-vous, pour assister à la crémation.

Chaque corps est identifié par un code qui permet une traçabilité de la crémation.

10/ Admission des animaux et ceux visés par la législation des chiens dangereux

Au sein de notre établissement, les chiens doivent être impérativement tenus en laisse. Les chats et les NAC doivent être amenés dans une caisse de transport afin de garantir de leur sécurité.

Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie sont acceptés au sein de la clinique à l'unique condition qu'ils soient muselés et accompagnés d'une personne majeure.

Nous ne pratiquons pas les évaluations comportementales des chiens de catégorie.

11/ Animaux errants

Pendant nos horaires d'ouverture, nous pouvons servir de relais et lire l'identification d'un animal par tatouage ou par puce électronique afin de contacter les propriétaires (l'identification des animaux est obligatoire). Dans le cas contraire, il sera confié à la fourrière de l'Essonne (SACPA), qui travaille en partenariat avec des associations de protection animale.

Si un animal trouvé nous est confié gravement blessé, nous nous engageons en urgence à atténuer sa souffrance. Il sera ensuite dirigé vers les services techniques de la mairie qui restent seuls en charge de la gestion des animaux errants sur sa commune.

Conformément à la législation, nous ne sommes pas autorisés à communiquer les coordonnées du propriétaire à la personne qui a trouvé l'animal errant.

12/ Conditions tarifaires

Les principaux tarifs sont affichés en salle d'attente et sont disponibles sur simple demande téléphonique ou par mail.

Un devis est proposé avant toute hospitalisation, avant tout soin entraînant des frais importants, et avant tout acte chirurgical, afin d'obtenir le consentement éclairé du propriétaire.

A l'issue des soins, une facture est systématiquement proposée, et sera imprimée.

La transparence des soins ainsi que leur compréhension sont notre priorité.

13/ Règlement des honoraires

Nous acceptons les règlements par carte bancaire et espèces.

Les chèques ne sont pas acceptés.

Un paiement en plusieurs fois par carte bancaire est possible.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend parfois difficile leur chiffrage exact. Nous informons le propriétaire au fur et à mesure de la réalisation des examens nécessaires afin d'obtenir son accord.

Rien ne sera réalisé sans l'approbation express du propriétaire.

Tout soin ou vente d'aliments ou de médicaments doit être réglé comptant à l'issue de la consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire suite à une hospitalisation.

Les médicaments, les aliments et les accessoires ne sont ni repris ni échangés ni remboursés.

La clinique se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Selon la loi du 01/01/2013, une majoration sera en outre appliquée pour couvrir les frais de recouvrement.

En cas de difficulté financière, il conviendra d'en informer la gérante afin de trouver des solutions alternatives.

14/ Secret Professionnel / Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

- Secret professionnel

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

- RGPD

Politique de confidentialité

La clinique vétérinaire du Dr Aubert dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits, ainsi qu'un carnet d'adresses électroniques et numéros de téléphone permettant l'envoi d'informations utiles aux clients ou résultats médicaux du patient.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du code Rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous seront demandées font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Conformément à la loi « information et liberté » du 06 Janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique.

15/ Différend / Litiges

- En cas de réclamation, nous invitons le client à prendre contact avec la clinique pour échanger sur le différend et tenter de le résoudre à l'amiable.

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut prendre contact avec le Conseil Régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM, 18 Cour Debille 75011 Paris / cro.idf@ordre.veterinaire.fr

- En cas de litige engageant notre responsabilité professionnelle, le personnel de la clinique est assuré auprès de la compagnie :

LA MEDICALE DE FRANCE
Agence Sud Francilien
26 Boulevard Jean Jaurès
77170 BRIE COMTE ROBERT

- Attention aux réseaux sociaux, leur contenu peut être jugé diffamatoire par les instances ordinaires.

- Accès au code de déontologie :

Site internet veterinaire.fr

- Médiateur de la consommation :

Conformément à l'article L 152-1 du code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire
Conseil national de l'ordre des vétérinaires
34 Rue Breguet 75011 Paris
www.veterinaire.fr