

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT
DE LA CLINIQUE VETERINAIRE Riviera vet for cats

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente. Elles peuvent être remises sous un format papier à la clinique.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

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

Dénomination sociale : SARL Vetilis n° SIRET 87966319300016

Adresse : 98 route du plan de la tour 83120 Sainte Maxime Téléphone : 04.94.49.24.99

Courriel : rivieravetpro@gmail.com cliniquerivieravet@gmail.com

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous de 9h à 19h du lundi au vendredi, le samedi de 9h à 17h.

Aux heures de fermeture de Riviera vet, une convention a été passée avec le service d'urgence UVD Delta, joignable au 04.89.88.34.34

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire. Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone ou sur internet via planning veto.

Riviera vet est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, Riviera Vet est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, Riviera Vet se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler

- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire

- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

DV, Avoine Xytilis n° ordre 26356, diplômée de l'université de Liège, titulaire du mandat sanitaire, Ancienne interne de Sainte Hyacinthe et assistante de chirurgie du centre DMV de Montréal, associée.

DV, Zaratine Maurine n° ordre 33564, diplômée de l'université de Liège, Ancien interne de Liège et assistant de maison Alfort, titulaire du mandat sanitaire, associée.

DV, Philip Johanna n° ordre 35485, diplômée de l'université de Valence en Espagne, Ancienne interne du CHU les Cordeliers et assistante de chirurgie à Massilia, titulaire du mandat sanitaire, collaboratrice libérale.

DV, Firmin Billaux Mathilde n° ordre 38161, diplômée de Madrid, Ancienne interne de l'école nationale vétérinaire de Nantes, titulaire du mandat sanitaire, salariée.

DV, Marquier Julie n° ordre 30416, diplômée de l'université de Liège, Titulaire du CEAV de médecine interne, titulaire du mandat sanitaire, salariée.

DV, Arnould Chloé n° 33192, diplômée de l'école vétérinaire National de Nantes, salariée.

Personnel non vétérinaire :

Madame Roger Morgane, ASV échelon V.

Madame Fagard De Montgolfier Aude, ASV échelon IV.

Monsieur Ruotolo William, ASV en apprentissage.

Monsieur Noncle Nicolas, ASV échelon V.

Madame Alves Emeline, ASV en apprentissage.

Madame Le Maignan Ilia, ASV en apprentissage.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

-Médecine et chirurgie (convenance, tissus mous, gynécologique) des carnivores domestiques et des nouveaux animaux de compagnie.

-Médecine et chirurgie orthopédique : dépistage précoce de dysplasie (distracteur de Vezzoni), matériel d'ostéosynthèse Synthes ND pour réduction de fracture et stabilisation, TPLO avec Colibri.

-Oncologie.

- Cardiologie : échographie appareil Easote, électrocardiogramme, Mesure de la pression artérielle par Méthode Doppler(VET BP).
- Imagerie médicale : radiographie numérique (capteur Plan Philips MSI-FAS), échographe FAS.
- Endoscopie digestive avec biopsie. (Storz)
- Physiothérapie laser (traitement des troubles musculo squelettiques, traitement de la douleur, cicatrisation) K laser.
- Analyses médicales : (Laboratoire complet idexx) :
 - *Numération formule avec Procyte ; analyse biochimique, ionogramme et hormonologie avec Catalyste ; cortisol et acides biliaires Snapshot; temps de coagulation, analyse urinaire avec SEDIVUE.
 - *Snap rapide pour test giardiose, cpli, fpli, felv, fiv, leishmaniose, maladies vectorielles
 - *Microscope Binoculaire : Frottis et cytologie.
- Anesthésie :
 - *Fixe :
 - °Tranquillisation : butorphanol,dexmédétomidine, valium.
 - °Prémédication : dexmedetomidine, butorphanol, buprémorphine.
 - °Induction : kétamine, propofol ou alfaxolone.
 - *Anesthésie gazeuse : gaz isoflurane (2 colonnes complètes)
- Surveillance de l'anesthésie : monitoring cardio-respiratoire complet (Midray IPM 10+2 capnographe)
- Gestion de la douleur (réseau cap douleur)
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux nécessitant une surveillance post-chirurgicale ou des soins intensifs sont sous surveillance de l'infirmière et d'un vétérinaire se rattachant au service.

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de Riviera vet sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte (monitoring, télésurveillance) des animaux hospitalisés.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont Riviera Vet informera le client. Cette information se fait

verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. Riviera Vet informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal 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.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La clinique UVD Delta de Puget sur Argens prend le relais la nuit et les dimanches.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : chats, furets, rongeurs.

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 rentes, en cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à Hippodrome de la Cote d'azur - 2 boulevard Kennedy - 06800 Cagnes-sur-Mer.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

Riviera vet est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, Riviera vet est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Fonctionnement du catalogue en ligne : le catalogue en ligne de Riviera vet permet d'avoir accès à l'ensemble de produits disponibles auprès de notre centrale d'achat. Les produits peuvent être commandés via le site ou directement à Riviera vet. Les produits seront ensuite disponibles à la clinique. Le règlement se fera au moment du retrait des produits.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

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.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire-même leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Le paiement par chèque n'est pas accepté

Le paiement par carte bancaire et par espèce est possible.

Le paiement par virement est possible sous procuration du RIB de la clinique.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier ALMA sous réserve d'acceptation de ce dernier. Des frais s'ajoutent en fonction du montant à payer.

LITIGES

Tout litiges doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à Clinique Vétérinaire Riviera vet, 98 route du plan de la tour 83120 Sainte-Maxime.

En cas de contestation des solutions proposées, 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.

COMMUNICATION

La clinique Riviera vet dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.rivieravet.fr>

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de Riviera vet est consultable en salle d'attente.

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Provence-Alpes-Côte d'Azur Corse peut être sollicité :

CRO PACA Corse

262 avenue Sainte Marguerite

Le baou

06200 NICE

Tél. : 04 93 80 70 46

Mail : cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr

ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILES PROFESSIONNELLE

En charge de notre RCP : Abeille Assurances 160 route du plan de la tour 83120 Sainte Maxime.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Riviera vet dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, 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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de Riviera vet ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

SECRET PROFESSIONNEL

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R 242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime). Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996). Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ». Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire Avoine Xytilis.

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Docteurs AVOINE et ZARATIN.

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.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Un consentement éclairé est signé avant chaque prise en charge d'un animal.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, 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 Empreinte la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

Conditions générales de fonctionnement validées le 18.09.2024.

SIGNATURES

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left.

