

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA « CLINIQUE VETERINAIRE DU ROMANY »

« Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante :

https://www.vetomeze.com/files/ugd/b9ed40_0903d3f08486400a80c6d8e3edb51c99.pdf »

« Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement. »

Appellation de l'Établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

« La Clinique Vétérinaire du Romany répond aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponible à l'adresse suivante : https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (Rongeur)»

44 Bis Avenue de Pézènas

34140 Mèze

04 67436317

vetomeze@gmail.com

<https://www.facebook.com/vetomeze/>

<https://www.vetomeze.com/>

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil des patients

« La Clinique Vétérinaire du Romany est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h30 à 12h30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous à partir de 9h00 du lundi au samedi. »

« Aux heures de fermeture de la clinique Vétérinaire du Romany, une convention a été passée avec le service d'urgence Vétérinaire 2 toute Urgence, joignable au 04 67 45 46 84.

<https://montpellier.veterinaires2touteurgence.com/>

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

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.

La prise de rendez vous peut se faire par téléphone 04 67 43 63 17 ou sur internet <https://www.pilepoils.vet/veterinaires/meze>.

La messagerie Facebook ne peut en aucun servir pour la prise de rendez-vous, celle-ci étant consulté en moyenne une fois par semaine.

La clinique Vétérinaire du Romany est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique Vétérinaire du Romany 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, la Clinique Vétérinaire du Romany 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 patients

Docteur Vétérinaire DUDEFOI Natacha

Docteur Vétérinaire LEMAY Laurent

ASV RAVAT Emilie

ASV PLANES Coline

Stagiaire ASV AUGUSTE Ylona

« Lors de leurs absences, le Dr Vet. LEMAY ou DUDEFOI seront parfois remplacés par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre. »

Prestations effectuées au sein de la clinique Vétérinaire Du Romany

- « - Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC
- Consultations de vaccination et de médecine préventive

- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures, ionogramme, endocriniens)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, rhinoscopie
- Visites à domicile au cas par cas suivant la disponibilité des vétérinaires et la distance »

« D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés. »

« **Référés et spécialistes**

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique Vétérinaire du Romany collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires. »

Surveillance des patients hospitalisés

« Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la clinique Vétérinaire du Romany sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires assurent la surveillance directe ou indirecte (télé-surveillance) des animaux hospitalisés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance.

Pour faciliter la surveillance de certains patients le vétérinaire peut décider de déplacer l'animal avec l'accord oral du propriétaire.

Le week-end et en soirée les visites des animaux hospitalisés et impossible.»

Permanence et Continuité des soins

« Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante :

- La clinique vétérinaire de garde de Montpellier « Vétérinaires 2 toute Urgence »

Adresse : 797 Avenue du Marché Gare 34070 Montpellier, Numéro de téléphone : 04 67 45 46 84 »

Espèces traitées

« L'ensemble des espèces animales de compagnie (chiens, chats, NAC) est pris en charge par la Clinique Vétérinaire du Romany. »

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 la clinique vétérinaire du Romany 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. La clinique Vétérinaire du Romany 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. »

Décès 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 S.A.D. 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, sans supplément. 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. »

Modalités d'admission des animaux

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

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin. »

Modalités d'admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

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

Modalités d'admission des animaux errants

« La clinique vétérinaire du romany ne prend pas en charge les animaux errants sauf cas exceptionnelle et suivant la place disponible dans notre hospitalisation. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune que Mèze, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au ...

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire. »

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

« La clinique vétérinaire du Romany 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, la clinique vétérinaire du Romany 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.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés. »

Fonctionnement du catalogue en ligne : le catalogue en ligne de la clinique vétérinaire du Romany permet d'avoir accès à l'ensemble de produits disponibles auprès de notre centrale d'achat. Les produits peuvent être commandés via le site www.placedesvetos.fr Les produits seront ensuite disponibles à la clinique. Vous pouvez retrouver les conditions générales de vente sur <https://www.placedesvetos.fr/content/3-conditions-generales-de-vente> »

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

« Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et par téléphone.

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. »

Modalités de règlement

« Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée, ou lors de chirurgie.

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.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Les modalités de règlement sur le site internet place des vetos sont disponible sur : <https://www.placedesvetos.fr/content/3-conditions-generales-de-vente> »

Accessibilité

« Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire du Romany est consultable à l'adresse suivante : https://4076be12-6573-4295-9efe-a8767ccc4457.filesusr.com/ugd/b9ed40_192c6eca1e6e4cb7b7761da801771074.pdf »

Déontologie

« La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'Occitanie, 44 avenue Jean Moulin, Espace Jean Moulin, 34500 Béziers »

Litige

« Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la clinique Vétérinaire du Romany.

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html> »

Assurance responsabilité civile professionnelle

« Conformément à la législation, la clinique vétérinaire du Romany une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Allianz, 270 Avenue du 15^{ème} corps, 83200 Toulon»

Politique de confidentialité

« La clinique vétérinaire du Romany 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 la clinique vétérinaire du Romany ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

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, GMVET.

*[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

Et

*[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 \(règlement général sur la protection des données\)](#) »

« Conditions générales de fonctionnement validées le 02.10.2020 »