

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA SELARL VERONAC, CLINIQUE VÉTÉRINAIRE « L'ARCHE DES NAC »

Les conditions générales de fonctionnement de la clinique vétérinaire « l'Arche des NAC » sont consultables à la clinique ou sur le site internet de cette dernière : www.archedesnac.com.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF (Conditions Générales de Fonctionnement) que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

La clinique l'Arche des NAC est domiciliée 20 rue Lavoisier 95300 Pontoise. Vous pouvez contacter la clinique en composant le 01 82 31 07 82.

1. Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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.

2. Espèces habituellement traitées

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

- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux
- Reptiles non venimeux

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

Pour les animaux de la faune sauvage, vous pouvez vous adresser au Centre d'Accueil de la Faune Sauvage CEDAF <https://faune-alfort.org> 7 avenue du général de Gaulle 94700 Maisons Alfort. Nous sommes actuellement « relais faune sauvage » (uniquement pour les oiseaux et les petits mammifères n'ayant pas la structure pour les grands animaux) mais il est toujours préférable de les emmener directement au CEDAF.

3. Horaires d'ouverture / Permanence et continuité de soins

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h30 et le samedi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

Il n'y a pas de fermeture annuelle mais des fermetures exceptionnelles peuvent être réalisées. Un message spécifique est alors indiqué sur le répondeur ainsi que sur la porte d'entrée.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous l'ensemble de la semaine.

La continuité des soins est assurée par plusieurs structures. Leurs coordonnées et les modalités sont indiquées sur le répondeur de la clinique dont le numéro est également présent sur la plaque d'entrée.

Ces structures sont :

- La clinique FREGIS, 9 rue de Verdun 94250 Gentilly
- La clinique ADVETIA, 9 avenue Louis Breguet 78140 Vélizy-Villacoublay
- Ecole nationale vétérinaire Alfort, 7 avenue du Général de Gaulle 94700 Maisons Alfort
- Le service à domicile Vetoatom

4. Prestations au sein de l'établissement

Consultations de médecine générale

Chirurgies :

- de convenance
- des tissus mous

Anesthésies générales : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal et de ses antécédents pathologiques.

Analyses sanguines :

- Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX Catalyst One, SCIL Élément RC, SCIL Élément I+, SCIL Élément HT5, SCIL Élément AIM.
- Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

Imagerie médicale :

- Réalisation de radiographies : SCIL Aerovet, développement numérique sur capteur plan (une copie des radiographies peut être envoyée par mail sur simple demande du client)
- Echographie console SCIL LOGIQ F6R2 (une copie de l'examen peut être envoyée par mail sur simple demande du client)
- Une copie des examens est délivrée lors de cas référé.

Hospitalisation avec des chenils séparés oiseaux, furets, lapins et rongeurs, reptiles, faune sauvage.

Matériel d'hospitalisation et de chirurgie : pompes à perfusion, couveuses, chauffe perfusion, tapis chauffant, chenil chauffé pour les reptiles avec lampe UV, respirateur, inhalateurs, Oxybox, monitoring.

Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

Intervention possible de consultants en :

- Orthopédie
- Ostéopathie
- Phytothérapie

5. Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont surveillés par les vétérinaires et les ASV de la clinique.

Les animaux hospitalisés sont examinés tous les matins par l'un des vétérinaires de la clinique. Les différents médicaments sont administrés par les vétérinaires ou les ASV.

Les lapins et cochons d'inde disposent de parcs pour pouvoir se promener dans la journée si leur état le permet.

Les animaux hospitalisés disposent d'eau et d'aliments adaptés à leur statut physiologique et pathologique sauf contre-indications médicale ou chirurgicale.

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, l'un des vétérinaires de la structure passe plusieurs fois par jour pour effectuer l'ensemble des soins nécessaires à la guérison de l'animal hospitalisé, pour lui donner à boire et à manger, changer sa litière.

Les visites aux animaux hospitalisés ont lieu pendant les horaires d'ouverture de la clinique en accord avec le personnel soignant.

Il n'y a pas de surveillance de nuit.

6. Personnel affecté aux soins

Personnel vétérinaire :

- DV MENTRE Véronique, DV diplômée de l'ENVA, Ancienne interne en médecine et chirurgie des carnivores domestiques de l'ENVA, exercice exclusif NAC, Dipl. ECZM (Petits Mammifères)
- DV BERNHARD Cécile, DV diplômée de l'ENVA, exercice exclusif NAC
- Dr VINOMACK Chloé, DV diplômée de l'ENVA, exercice exclusif NAC
- Dr CASTELLIER Aurélien, DV diplômé d'Oniris (Nantes), exercice exclusif NAC, résident ECZM (Petits Mammifères)

Personnel non vétérinaire :

- Responsable ASV et Office Manager BOITARD Estelle, échelon V
- ASV LANGLAIS Florine, échelon V
- ASV MARTINELLI Anaïs, échelon V
- ASV FAVREAU Zoé, échelon V
- ASV LACOMBE Anouck, échelon V

- ASV JOMARD Laure, échelon IV
- ASV FERNEZ Marion, échelon IV
- ASV BRILLU Floriane, échelon IV

La liste du personnel mise à jour est disponible sur simple demande.

7. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables sur notre site internet : www.archedesnac.com

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 le cas d'une chirurgie ou d'une hospitalisation un devis sera remis au client.

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

L'Arche des NAC 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. 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 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 données pourront être utilisées pour les alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical

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 (voir conditions RGPD sur notre site internet et disponibles à l'accueil).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du DV Véronique Mentré.

10. Différends / Litiges

Conseil Régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM

18 Cour Debille
75011 Paris
cro.idf@veterinaire.fr

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

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation »

Coordonnées RCP

La Médicale
Hall 2B
2 rue Georges Méliès
78390 Bois d'Arcy
Tel : 0130070580

11. Risque anesthésique, thérapeutique ou lié à la contention

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent 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 ou d'un devis détaillé (voir chapitre contrat de soins).

La contention d'un patient peut parfois présenter certains risques, notamment du fait du caractère hautement stressable et fragile de certaines espèces. L'examen du patient est toujours effectué dans les meilleures conditions pour assurer au mieux la sécurité du patient mais le Client reconnaît avoir été informé des risques potentiels.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant des risques particuliers de la contention énoncés ci-dessus.

12. Contrats de soins :

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non 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 consentement éclairé.

13. 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 des fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire de la Société CREMATIS anciennement ESTHIMA anciennement INCINERIS 20 rue des Primevères ZA des 3 Rivières 76890 Tôtes, la crémation du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le Client. Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

14. 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, lors de soins de longue durée ou lors de chirurgie coûteuse.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés peuvent être repris sous certaines conditions à débattre avec le vétérinaire et en respect avec la législation.

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