

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur place et sur le site web de la clinique.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

LIEU D'EXERCICE ET CONTACTS

Notre établissement de soins « clinique vétérinaire du chêne vert » est classé clinique, conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 relatif aux établissements de soins.

L'adresse de notre clinique est : 75 route d'Hondschoote 59492 Hoymille

Nous sommes joignables par téléphone au : 03 65 67 18 69

Nous sommes joignables par mail à l'adresse suivante : veterinaire.hoymille@gmail.com

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

Les consultations se font uniquement sur rendez-vous et les horaires d'ouvertures sont les suivants :

- Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi et Vendredi : 08h00-12h30 / 14h00-18h30
- Samedi : 08h00-12h30

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

- Vétérinaires:
 - o Dr Vet Mathilde BRYGO, diplômée de l'école vétérinaire de Lyon en 2015.
 - o Dr Vet Cécile VANUXEM, diplômée de l'école vétérinaire de Lyon en 2017.
- Personnel non vétérinaire : Liste, qualification.
 - o Aurélie Blanquart, ASV diplômée de l'école SUPVETO de Tourcoing.
 - o Lilou Dufour, ASV en formation (alternance en cours au sein d'APFORM).

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture, l'astreinte est assurée par un vétérinaire de la clinique ou un vétérinaire appartenant au système de rotation des astreintes de l'agglomération de Dunkerque (= L'AVELI). Pour être mis en relation avec le vétérinaire qui assure cette astreinte, il convient de téléphoner au numéro habituel : 03.65.67.18.69.

PRESTATIONS EFFECTUEES ET ESPECES SOIGNEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE

Il s'agit d'une clinique vétérinaire généraliste.

Les vétérinaires assurent les consultations de médecine générale, médecine préventive, dermatologie, reproduction, nutrition, comportement, ophtalmologie, dentisterie ainsi que les chirurgies des tissus mous.

Les équipements de la clinique permettent les examens complémentaires suivants : imagerie (échographie abdominale, radiographie), analyses de laboratoire (biochimie, hématologie, ionogramme, cytologie, endocrinologie).

Les animaux soignés au sein de la clinique sont les petits mammifères de compagnie (chiens, chats, lapins, cobaye principalement).

En cas de nécessité de soins par un vétérinaire spécialiste notamment pour de la chirurgie osseuse, des maladies complexes ou nécessitant des méthodes de diagnostic non présentes à la clinique (scanner, IRM, endoscopie), l'animal sera adressé à une structure vétérinaire adaptée : le centre hospitalier Nordvet à La Madeleine, la clinique vétérinaire Iovet à Lille ou la clinique vétérinaire Oncovet à Villeneuve d'Ascq par exemple.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

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

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Les animaux nécessitant une surveillance intensive en dehors des heures d'ouverture sont référés à un établissement ouvert 24h sur 24 et assurant ce service.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur rendez-vous et après accord du vétérinaire traitant.

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent leur part de risque dont l'équipe informera le client. Une anesthésie par exemple, même bien conduite peut engager le pronostic vital. Une chirurgie peut déboucher sur des complications même si elle est réalisée selon les bonnes pratiques.

Un médicament, même convenablement prescrit, peut révéler à l'usage, une sensibilité particulière de l'animal qui serait par nature, imprévisible ou des effets secondaires ou indésirables non habituels dans leur ampleur.

L'information dans le domaine des risques se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante.

Le comportement agressif ou craintif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyen de contention ou d'une sédation pouvant occasionnellement causer une blessure de ce dernier, du personnel soignant ou de tiers.

En salle d'attente, les chats doivent être placés dans une cage ou un sac fermé, les chiens doivent être tenus en laisse impérativement. Les chiens présentant des signes d'agressivité doivent être muselés.

Le client déclare avoir pris connaissance de cette rubrique et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant, les conditions particulières d'examen sous contention énoncés ci-dessus. Les complications qui résulteraient d'une chirurgie ou d'un traitement médical sont à sa charge. Le client assure sous sa responsabilité la surveillance de son animal, une fois que celui-ci lui est restitué.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs sont disponibles à la clinique sur le tableau d'affichage.

Tous les prix affichés s'appliquent, sauf complications médicales ou chirurgicales découlant de la nature de la maladie ou de l'accident, ou de l'exigence particulière du client. Les tarifs des interventions ne figurant pas sur ce document peuvent vous être indiqués sur simple demande.

Un devis peut être proposé sur simple demande après examen de l'animal.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants lors de la restitution de l'animal à son propriétaire ou en fin de consultation en carte bancaire ou espèces. Il est également possible de payer en 3 ou 4 fois par carte bancaire par l'intermédiaire de la société Cofidis. Cette solution engendre des frais supplémentaires, correspondant à la commission perçue par Cofidis.

En cas de difficultés financière, merci de nous l'indiquer avant le début de la consultation, afin d'adapter au mieux les solutions thérapeutiques en fonction de vos possibilités.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de Décès de l'animal, son corps pourra vous être restitué selon la législation en vigueur à des fins d'inhumation.

Il pourra également être confié à la société « Dernière caresse », qui procédera à sa crémation. Les formalités et la facturation de cette prestation pourront être effectuées par l'intermédiaire de la clinique ou directement avec la société « Dernière caresse ».

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. Conformément aux indications du Code rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la Municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière. Préalablement à la décision, le seul service réalisable par la clinique vétérinaire est la recherche d'une identification.

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 vétérinaires.

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.

RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire du chêne vert est une clinique indépendante, la société appartient exclusivement aux deux vétérinaires gérantes.

Pour l'achat des médicaments, nous sommes adhérents d'un GIE (=Groupement d'intérêt économique) : Vet Harmonie – LVI (Les vétérinaires indépendants).

LITIGES

En cas de différend déontologique, il est possible de contacter le conseil de l'ordre vétérinaire des hauts de France au 03 21 28 59 40, ou de lui adresser un courrier à l'adresse suivante :

29 rue de la Calypso

Espace Neptune

62110 Hénin-Beaumont

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Les coordonnées de notre assurance responsabilité civile professionnelle sont les suivantes :

PANACEA ASSURANCES SA, entreprise régie par le Code des assurances, 1 Boulevard Pasteur 75015 PARIS.- RCS Paris n° 507 648 087

Tel : 01 40 54 54 54

MEDIATEUR 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 :

- En ligne à l'adresse internet suivante: <https://www.mediateur-consommation-veterinaire.fr/>
- Par voie postale :
Docteur vétérinaire Pascal FANUEL
Médiation de la consommation de la profession de vétérinaire
CNOV
34 rue Bréguet
75011 PARIS