

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRAIRE VÉTOTIM 188 AVENUE ÉMILE COSSONNEAU 93160 NOISY-LE-GRAND

Les présentes CGF sont consultables à la clinique par simple demande auprès des assistantes vétérinaires.

Les actes de soins effectués au sein de la clinique VÉTOTIM sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS VÉTOTIM

La **SCP VÉTOTIM** répond au cahier des charges de « **clinique vétérinaire pour animaux de compagnie** » conformément à l'article 22 de la Directive Services, à l'article R 242-35 du code de déontologie et à l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins 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 (onglet : ressources documentaires, onglet : cahiers des charges des établissements de soins vétérinaires).

L'adresse : 188, avenue Émile COSSONNEAU – 93160 NOISY-LE-GRAND

Téléphone : 01 45 92 33 33

Courriel de l'accueil : accueil@vetnoisylegrand.fr

ESPÈCES TRAITÉES À LA CLINIQUE VÉTOTIM

Les espèces habituellement traitées sont **les chiens, les chats, les lapins, les cobayes, les rats, les souris, les hamsters, les gerbilles, les chinchillas et les furets.**

Pour les espèces exotiques pour lesquelles nous n'avons pas la compétence et/ ou le matériel et/ou la RCP, nous référons à la clinique **EXOTIC CLINIC**, 38 Rue d'Arqueil - 77176 Nandy – Tél. 01 64 41 93 23.

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

Mode d'exercice : **Société Civile Professionnelle (SCP) VÉTOTIM**

La gérance de la SCP VÉTOTIM est assurée par Madame Isabelle TIMMERMAN.

Immatriculation au RCS : 433 582 830 00017.

La structure fait partie du groupement d'achat CLUBVET.

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

La clinique VÉTOTIM est ouverte : **du lundi au vendredi** **de 8h à 19h30**
le samedi **de 8h à 17h**

La clinique est donc habituellement **ouverte sans interruption le midi.**

Lors de l'absence d'une des assistantes vétérinaires, les portes de la clinique peuvent être exceptionnellement fermées ½ heure à 1 heure entre 12h et 14h30.

Les consultations ont uniquement lieu **sur rendez-vous**.

En cas d'urgence, il est demandé de téléphoner à la clinique afin que nous puissions nous organiser le cas échéant pour prendre en charge malgré tout l'animal dans les meilleures conditions.

LES VÉTÉRINAIRES DE VÉTOTIM

8 vétérinaires travaillent régulièrement chez VÉTOTIM pour assurer les meilleurs soins à vos animaux :

1. Dr Isabelle TIMMERMAN

Vétérinaire

N° Ordre 14368

Diplômée de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Lauréate de la Faculté de Médecine de l'Université de Paris-Val-de-Marne

et de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Ancienne Interne de Chirurgie de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Certificat d'Études Supérieures d'Ophtalmologie de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse

Fondatrice et gérante de la clinique depuis 2000

2. Dr Charlène ACEITUNO

Vétérinaire

N° Ordre 31779

Diplômée de l'École Vétérinaire de Alfonso X del Sabio de Madrid

Ancienne interne en Médecine et en Urgences

au Centre Hospitalier Vétérinaire des Cordeliers à Meaux

Salariée de la SCP VÉTOTIM depuis septembre 2017

3. Dr Valérie SAKELARIO

Vétérinaire

N° Ordre 27415

Diplômée de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Diplômée de la Faculté de Médecine de l'Université de Paris-Val-de-Marne

Salariée de la SCP VÉTOTIM depuis août 2020

4. Dr Christophe DEFORET

Vétérinaire

N° Ordre 10666

Diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Nantes

Diplômé de la Faculté de Médecine de Nantes

Certificat d'Études Supérieures d'hématologie et biochimie cliniques animales

Titulaire d'un DESS en Psychologie clinique de l'Université Paris 8

Formateur pour APForm depuis 1998

Le Dr Christophe DEFORET est collaborateur libéral et effectue régulièrement des vacations à la clinique VÉTOTIM.

5. Dr Hubert PRÉAUT

Vétérinaire

N° Ordre 13954

Diplômé de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Lauréat de la Faculté de Médecine de l'Université de Paris-Val-de-Marne
et de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort
Ancien Interne de Chirurgie de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort
Ancien Assistant militaire de Chirurgie de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort
Ancien chargé de consultation et d'enseignement en Chirurgie
de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort
Ancien chirurgien collaborateur de Frégis

Le Dr Hubert PRÉAUT intervient ponctuellement à la clinique VÉTOTIM pour des interventions chirurgicales complexes.

6. Dr Jean Louis PHILIPPE

Vétérinaire

N° Ordre 13238

Diplômé de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

D.I.U. Échographie Doppler

Maîtrise de Biophysique des Radiations et Imagerie

Échographie cardiaque (examen bidimensionnel, mode Temps Mouvement, tir, doppler pulsé)

Échographie abdominale

Le Dr Jean Louis PHILIPPE réalise des échographies à la clinique VÉTOTIM toutes les 3 à 4 semaines, généralement le mardi matin, uniquement sur rendez-vous.

7. Dr Benjamin DOMANGE

Vétérinaire

N° Ordre 15038

Diplômé de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Échographie cardiaque (examen bidimensionnel, mode Temps Mouvement, tir, doppler pulsé)

Échographie abdominale

Le Dr Benjamin DOMANGE réalise des échographies à la clinique VÉTOTIM uniquement sur rendez-vous.

8. Madame Caroline BRIET

Étudiante Vétérinaire en 5^{ème} année à l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort

Le Dr Caroline BRIET effectue régulièrement des vacations de remplacement à la clinique VÉTOTIM.

LES AUXILAIRES SPÉCIALISÉS VÉTÉRINAIRES (ASV) DE VÉTOTIM

4 ASV se relaient auprès de vos animaux et à votre service.

1. Madame Séverine MERIAUX

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau IV

Diplômée de l'Institut Bonaparte en 2013

Salariée de VÉTOTIM depuis 08/17

2. Monsieur Thibault BLANDIN

Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire niveau V

Diplômé du GIPSA en 2018

Salarié de VÉTOTIM depuis 12/19

3. Madame Maureen PIDANCE

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau III

Salariée de VÉTOTIM depuis 09/21

4. Madame Léa LACHAUME

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire en apprentissage

Salariée de VÉTOTIM depuis 04/23

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE VÉTOTIM

La majorité des actes nécessaires aux soins des animaux de compagnie sont réalisables à la clinique VÉTOTIM.

Analyse de sang, d'urines, de selles

Délivrance

- de produits d'hygiène
- de produits de prévention
- d'alimentation physiologique et diététique
- de médicaments : conformément à la législation en vigueur

Consultations

- Cardiologie
- Comportement
- Dermatologie
- Dentisterie
- Endocrinologie
- Gastro-entérologie
- Otologie
- Médecine générale
- Médecine interne
- Ophtalmologie
- Pneumologie
- Prévention
- Sanitaire

Chirurgies

- Conenance
- Dentisterie
- Générale
- Orthopédie

Echographie

- Abdominale
- Cardiaque

Hospitalisations

Radiologie

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR LA RÉALISATION D'ANALYSES DE SANG, D'URINES OU DE SELLES À LA CLINIQUE VÉTOTIM

La clinique **VÉTOTIM** dispose de multiples matériels parfaitement entretenus.
Un grand nombre de photos sont visibles sur notre site internet.

Analyses sanguines :

De nombreuses analyses sanguines sont réalisables à la clinique.

Nous disposons d'appareils d'analyse spécialement conçus pour les animaux de compagnie :

- en **hématologie** : **EOSVET EXIGO**
- en **biochimie** : **FUJIFILM NX500**
- pour l'**ionogramme** : **FUJIFILM NX500**
- pour les **dosages hormonaux** : T4, TSH, Cortisol : **FUJIFILM AU10**
- pour le **suivi de la glycémie** : un glucomètre : **WELLION VET GLUCO CALEA**
- pour les **frottis sanguins** : **MICROSCOPE OLYMPUS CH20**

Des tests de **dépistages « rapides »** sont disponibles à la clinique :

- FeLV/FIV
- Leptospirose
- Leishmaniose
- Lipases spécifiques canines et félines...

Analyses urinaires :

De nombreuses analyses urinaires sont réalisables à la clinique.

- Mesure de la **densité urinaire** grâce à notre **réfractomètre KRUSS**
- Recherche de glucosurie, de protéinurie, de leucocyturie... par **bandelettes urinaires COMBUR 10 TESTS**
- Culot urinaire au **MICROSCOPE OLYMPUS CH20**
- Mesure de PU/CU par Bandelettes **KITVIA URIVET-100**

Analyses de selles :

Des analyses de selles par tests rapides sont utilisées :

- Parvovirose
- Giardiose...

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR L'ANESTHÉSIE ET SA SURVEILLANCE À VÉTOTIM

Pour la plupart des **chirurgies** réalisées à la **clinique VÉTOTIM**, nous utilisons l'**anesthésie gazeuse à l'isoflurane**. C'est l'anesthésie la plus sûre car elle est inhalée, ajustable à tout moment et éliminée rapidement.

Nous disposons de **2 appareils d'anesthésie gazeuse**.

Chaque appareil dispose de 3 circuits que l'on choisit en fonction de la taille de l'animal.

Les appareils sont reliés à des **concentrateurs à Oxygène**.

Ces appareils nous permettent également d'apporter de l'oxygène aux animaux hospitalisés qui le nécessitent.

La surveillance de l'anesthésie est primordiale pour limiter au maximum les risques.

Une ASV est en charge de la surveillance anesthésique en lien avec le vétérinaire qui opère.

Nous disposons d'un **appareil de surveillance et monitoring d'anesthésie PM10B de MANO MÉDICAL** muni de :

- une **sonde œsophagienne** pour contrôler l'**électrocardiogramme**, c'est-à-dire l'activité électrique du cœur, et la **température corporelle**.
- un **capteur de capnographie de type Mainstream** placé entre la sonde trachéale et le circuit anesthésique. Ce capteur fournit des **courbes de CO2** en temps réel et mesure les **valeurs d'ETCO2**. Il contrôle également la **fréquence respiratoire**.
- un **capteur d'oxymétrie** de haute sensibilité placé soit sur les pattes ou les coussinets, soit sur la langue pour mesurer la **SpO2**.

Nous utilisons également **2 appareils AP-ALERT de RESPIVET**.

Ce sont des appareils qui surveillent **l'intensité et la fréquence de la respiration** lorsque l'animal est intubé lors d'une anesthésie gazeuse. Il nous aide à détecter une anomalie mais aussi à surveiller la profondeur de l'anesthésie et donc à ajuster au mieux celle-ci.

Pour contrôler parfaitement le débit de la perfusion nécessaire lors de l'anesthésie et au réveil, nous utilisons des **pompes à perfusion SK600I V2 de MANO MÉDICAL**.

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR LA CHIRURGIE À VÉTOTIM

Nous disposons de **2 tables de chirurgie** :

- une table de **chirurgie électrique et pivotante** si nécessaire. Cette table dispose également d'un **plateau chauffant** ce qui permet de limiter l'hypothermie per opératoire
- une **table de « dentisterie »** utilisable pour la dentisterie et les chirurgies dites « sales »

Les tables sont éclairées par **deux scialytiques puissants**.

La stérilisation des instruments est réalisée tous les jours voire plusieurs fois par jour (si nécessaire) dans notre four **POUPINEL**.

Pour certain protocole anesthésique ou si la douleur est intense, un protocole antalgique spécifique peut être injecté en permanence à l'aide d'un **pousse-seringue VET SP-500I de MANO MÉDICAL**.

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR LA CARDIOLOGIE À VÉTOTIM

Outre notre appareil de **radiologie numérique** et notre **échographe**, nous possédons :

- un **électrocardiogramme Vet ECG VE100 de MANO MÉDICAL**, spécialement conçu pour les animaux de compagnie
- un **appareil de mesure de pression** artérielle : le **PetMAP GRAPHIC II de MANO MÉDICAL** non invasif, peu bruyant et ainsi peu stressant pour les animaux.

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR L'IMAGERIE À VÉTOTIM

Nous disposons d'appareils d'imagerie de haute qualité qui nous permettent de réaliser des examens radiographiques et échographiques de qualité :

En Radiologie numérique :

- un **appareil de radiographie SEDECAL SHF 330 32KW 320mA**
- un **numériseur PHILIPS PCR ELEVA S**
- un **capteur plan**

La radiographie numérique permet d'obtenir une **qualité nettement supérieure** comparée à la radiographie argentique classique. Par ailleurs, elle permet un développement instantané ce qui limite le stress pour les animaux.

La **radioprotection** est assurée par la société **ALARA EXPERTISE** - 7 allée de l'Europe – 67960 STRASBOURG - ENTZHEIM

Organisme agréé par l'ASN sous le numéro OARP0081

identifiée au registre de commerce sous le numéro SIREN 539 256 701.

En Échographie :

- un **échographe MY LAB X5 d'ESAOTE** équipé de 3 sondes multifréquences

Les échographies Doppler sont parfois réalisées par des intervenants extérieurs avec leurs échographes avec l'accord du client : Dr Jean-Louis PHILIPPE et le Dr Benjamin DOMANGE.

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR LA DENTISTERIE À VÉTOTIM

Outre les instruments de dentisterie, nous possédons :

- un **détartréur et moteur COCOON SPRAY, SATELEC**

Ce matériel nous permet de réaliser les soins de type détartrage et extractions dentaires.

Nous disposons également d'un **matériel de dentisterie spécifique pour les NAC.**

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR L'OPHTALMOLOGIE À VÉTOTIM

Le Docteur Isabelle TIMMERMAN possède un Certificat d'Études Supérieures d'Ophthalmologie de L'École Nationale Vétérinaire de Toulouse. Elle assure donc les consultations d'Ophthalmologie.

Nous sommes équipés de nombreux matériels pour les examens ophtalmiques :

- un **ophtalmoscope directe HEINE NT300 BETA 200**
- un **ophtalmoscope indirecte HEINE E9 et OMEGA 500 – lentilles 20D et 30D**
- un **tonopen VET de REICHERT** pour mesurer la Pression Intra-oculaire
- une **lampe à fente KOWA SL-14** pour examen de la cornée et du cristallin

MATÉRIEL DISPONIBLE POUR L'OTOLOGIE, LA DERMATOLOGIE ET LA CYTOLOGIE À VÉTOTIM

Nous disposons de :

- une **lampe de Wood WALDMANÀ**
- un **microscope OLYMPUS CH20** et de colorants pour la CYTOLOGIE

SURVEILLANCE ET MATÉRIEL DISPONIBLE POUR L'HOSPITALISATION À VÉTOTIM

Durant les heures d'ouverture de la clinique, les animaux sont sous la surveillance des ASV et des vétérinaires.

2 ASV sont présentes à la clinique la plupart du temps.

Certains matériels facilitent les soins et la surveillance des animaux hospitalisés :

- des **pompes à perfusion : SK 600I de MANO MÉDICAL**
- un **pousse seringue : S 500 I de MANO MÉDICAL**
- un **réchauffeur de perfusion : VET TEMP de MANO MÉDICAL**
- des **lampes chauffantes infrarouge**
- des **matelas chauffants biface : ANIMAT de MANO MÉDICAL**
- des **bouillottes rafraichissantes ou réchauffantes**

Les animaux disposent de cages d'hospitalisation **SUBURBAN** avec des caillebotis en PVC, parfaitement adaptées au confort et à la désinfection. Tout le matériel nécessaire (cage, gamelles, caillebotis...) est méticuleusement nettoyé à l'aide de désinfectants (gamme AXISURF d'AXIENCE...).

Nous disposons dans les cages des coussins, des serviettes et/ou des alèses et/ou une litière pour un maximum de confort. Nous pouvons, le plus souvent, y disposer le coussin ou le « doudou » de votre animal afin de le rassurer (sauf dans le cas de maladies contagieuses).

Lors de maladies contagieuses, le personnel est particulièrement vigilant à ne pas favoriser la diffusion de l'agent contagieux.

Nous limitons au maximum l'hospitalisation des animaux contagieux.

Si un animal contagieux nécessite une surveillance 24h sur 24, nous le référons au Centre Hospitalier Vétérinaire Frégis.

Si c'est nécessaire, le statut vaccinal de tous les animaux en hospitalisation est vérifié.

Des gants, des sur-chaussures et des blouses à usage unique sont alors utilisés par le personnel en charge de l'animal (1 seul vétérinaire, 1 seule ASV par jour).

Nous pouvons être amené à l'isoler de l'animal (éventuellement dans une cage située dans la pièce qui sert habituellement l'archivage à l'écart des autres animaux).

A la sortie d'hospitalisation de l'animal contagieux, nous respectons un vide sanitaire pour la cage et le matériel qui a servi pour l'animal (caillebotis, gamelles...) est intensément désinfecté et écarté quelques temps de son usage.

En dehors de nos horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés à la clinique sont seuls au chenil. Les perfusions sont alors contrôlées par les pompes à perfusion. La délivrance de certains médicaments en continu peut être assurée par un pousse-seringue. Le chenil est également équipé d'une caméra permettant de voir les animaux à distance à partir des téléphones des vétérinaires.

La clinique n'assure pas de soins 24h sur 24.

Pour assurer les urgences, la permanence et la continuité des soins, en dehors des heures d'ouverture de la clinique, la ligne téléphonique est transférée au service de vétérinaires à domicile 24h sur 24 : **VétoADom** - 140 avenue Henri Ginoux - 92120 Montrouge.

Si une hospitalisation est nécessaire avec une surveillance 24h sur 24, nous pouvons être amené à référer votre animal au **CHV Frégis** – 9 rue de Verdun - 94250 Gentilly - Tél. 01 49 85 83 00

Nous ne sommes pas en mesure d'assurer le transfert des animaux qui est à la charge des propriétaires.

VISITES ET PRISES DE NOUVELLES LORS D'HOSPITALISATION

Lors d'hospitalisation d'une journée, les résultats des examens et des soins seront communiqués uniquement lors du rendez-vous de sortie par le vétérinaire.

Nous comprenons tout à fait que lors de l'hospitalisation d'un animal, toute la famille s'inquiète. Néanmoins, il nous est impossible de prendre au téléphone les différents membres de la famille... Nous informerons donc une seule personne, qui se chargera de communiquer les informations aux autres membres de la famille.

Dans le cas d'une hospitalisation d'une journée, les visites aux animaux ne sont pas autorisées.

Dans le cas d'une hospitalisation pour maladie contagieuse, l'équipe de VÉTOTIM se réserve le droit de ne pas autoriser les visites aux animaux pour limiter le risque de contagion.

Lors d'hospitalisation plus longue, et en accord avec l'équipe soignante, il est généralement possible de rendre visite à votre compagnon hospitalisé. Néanmoins, dans certains cas, nous pouvons nous opposer à cette visite (animal contagieux, très stressé, organisation des soins au chenil non compatible avec une visite ...).

Les visites doivent être prévues et ne peuvent en aucun cas se faire à l'improviste.

Une seule visite par animal est autorisée et sa durée ne doit pas excéder 15 minutes. Le nombre de visiteurs ne doit pas dépasser 2 personnes.

Afin de stimuler l'appétit et de réduire le stress des animaux hospitalisés, nous demandons au propriétaire de nous ramener les repas habituels.

LABORATOIRES EXTÉRIEURS PARTENAIRES

Certaines analyses sont effectuées par des **laboratoires extérieurs**, en accord avec le client :

- **ANYDIAG = VEBIO & InovieVET** 41 bis avenue Aristide Briand - 94117 Arcueil
- **IDEXX** 17 allée Jean-Baptiste Preux - 94140 Alfortville
- **SCANELIS** 9 allée Charles Cros BP70006 - 31771 Colomiers Cedex
- **DESTAING** 45 boulevard Marcel Pagnol - 06130 Grasse
- **BIOGENIX** 6 rue Olivier de Serres - 49070 Beaucozéz
- **ONIRIS** École Vétérinaire - 101 Route de Gachet CS50707 - 44307 Nantes Cedex3
- **ANTAGENE** 6 allée du Levant CS60001 - 69890 La Tour de Salvagny

CONDITIONS TARIFAIRES DE VÉTOTIM

Les tarifs sont consultables par simple demande auprès des Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires ou des Vétérinaires.

Un devis est établi par le vétérinaire avant tout soin plus complexe et sur simple demande.

Une facture est délivrée sur simple demande.

MODALITÉS DE RÉGLEMENT

La clinique VÉTOTIM accepte les règlements par **espèces** et **carte bleue**.

Si vous disposez d'une mutuelle santé, pour votre animal les formulaires de maladie seront remplis au moment de la sortie par le vétérinaire en charge des soins.

La clinique VÉTOTIM accepte le nouveau service de facilités de paiement PAYVET de la mutuelle santé SANTÉVET.

Un règlement des soins en plusieurs fois est possible aux conditions suivantes :

- Règlement en 3 ou 4 fois par FLOABANK par carte bancaire à partir de 200€.
- Cartes bancaires acceptées : VISA, CARTE BLEU ou MASTERCARD.
- Des frais de gestion seront à prévoir.

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire.

En cas d'antécédent d'impayé, la clinique se réserve le droit de demander un règlement anticipé des honoraires.

Si vous disposez d'une mutuelle santé, pour votre animal les formulaires de maladie seront remplis au moment de la sortie par le vétérinaire en charge des soins.

La clinique VÉTOTIM accepte le service de facilités de paiement PAYVET de la mutuelle santé SANTÉVET.

En cas de non règlement, la clinique applique 2% par mois de retard et une indemnité de recouvrement pour amortir les frais de justice en application des articles L441-3 et L 441-6.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement d'une ou plusieurs factures. Dans ce cas, le dossier sera confié à une société de recouvrement. Des frais de recouvrement sont à prévoir.

Au moment de l'hospitalisation, il sera demandé tout ou partie du règlement des soins correspondant aux actes détaillés dans le devis établi. Le règlement est possible par carte bancaire ou espèces.

Les médicaments ne peuvent pas être repris.

ASSURANCE RCP DE VÉTOTIM OU DES INTERVENANTS

La SOCIETE CIVILE PROFESSIONNELLE VÉTOTIM possède un contrat Responsabilité Professionnelle (N°OA86938J) auprès de LA MEDICALE DE FRANCE - 50-56 rue de la Procession - 75015 Paris.

Le Dr Christophe DEFORET possède un contrat Responsabilité Professionnelle (N°41246007Q UG 245) auprès de Groupama Paris Val de Loire 161 av P. V. Couturier 94258 Gentilly Cedex.

Le Dr Jean Louis PHILIPPE possède un contrat Responsabilité Professionnelle (N°4991378-50) auprès de la MACSF - Cours du Triangle- 10 Rue de Valmy - 92800 Puteaux.

Le Dr Hubert PRÉAUT possède un contrat Responsabilité Professionnelle (N° 75254594 F) auprès de la MAAF Assurances SA – Chauray 79036 Niort Cedex 09.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ (RGPD) ET 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 du Docteur Isabelle TIMMERMAN.

Nous disposons d'un système informatique d'enregistrement des données à caractère personnel de nos clients, dossiers médicaux des animaux permettant le suivi médical et la facturation des actes et délivrances effectués, de constituer un support d'information à votre destination personnelle, d'élaborer nos statistiques internes et de respecter nos obligations légales et réglementaires. Les données peuvent être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical. Seuls les membres du personnel de notre structure ont accès au fichier.

Dans le cadre du suivi de votre animal, certaines données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires, laboratoires d'analyses, fichier national d'identification, services comptables ou de recouvrement de créances qui s'engagent à ne pas utiliser qu'aux fins concernées.

Dans le cadre de nos obligations comptables, légales ou réglementaires, certaines données peuvent être transmises à certains organismes administratifs publics.

Lorsque vous choisissez de nous communiquer vos données personnelles, vous donnez expressément votre consentement pour leur collecte et leur utilisation dans la limite de ce qui est énoncé ci-dessus et de la législation en vigueur.

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 THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tous traitements médicamenteux, toutes anesthésies, tous actes chirurgicaux 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 cadre d'acte mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soin.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention afin de mettre en sécurité le personnel soignant.

La clinique dispose d'une cage à contention, de gants cuirassés, de serviettes de bain, de muselières et de lassos dont le personnel se sert en cas de nécessité.

Ces moyens de sécurité peuvent rarement entraîner une blessure de ce dernier.

Si le propriétaire de l'animal agressif refuse les moyens de contention proposés, nous nous réservons le droit de refuser de soigner l'animal.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIÈRES

Toutes interventions médicales ou chirurgicales donneront lieu à la mise en place d'un contrat de soin. Ce dernier apportera aux clients les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

Lors du décès de votre animal de compagnie, nous pouvons prendre en charge le corps.

Le corps est alors conservé dans un lieu réfrigéré jusqu'à sa prise en charge par la société :

ESTHIMA Pompes funèbres animalières

ZI de Brières-les-Scellés

Route de Brières-les-Scellés

91150 Etampes

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, le samedi de 8h à 13h

01 64 94 11 30

contact@incineris.fr

www.incinéris.fr

Nous travaillons avec cette société depuis la création de la clinique en 2000.

ESTHIMA est une marque d'**INCINERIS**.

INCINERIS prend en charge les chiens, les chats, les lapins, les rongeurs, les reptiles, les oiseaux et les autres NAC.

INCINERIS propose plusieurs types de crémation :

- la crémation plurielle
- la crémation référence
- la crémation privée sur RDV

Pour les très gros chiens, nous nous réservons le droit de ne pas prendre en charge le corps si notre capacité de stockage ne nous le permettait pas.

ADMISSION DES CHIENS EN SALLE D'ATTENTE

Afin d'assurer la sécurité de tous et dans toute la clinique :

- Les chiens doivent être tenus **en laisse courte** par une **personne majeure**
- Les chats doivent être dans une **cage de transport fermée**
- Les **chiens peureux ou** agressifs doivent également être **muselés** et leur agressivité doit être **signalée au personnel** au moment de la prise de rendez-vous et dès l'arrivée à la clinique

Nous nous réservons le droit de refuser de soigner un animal dangereux si notre sécurité et/ou la sécurité de nos patients et de leurs propriétaires ne peut pas être assurée.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Conformément à la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux :

« Les chiens de la première et de la deuxième catégorie doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure. »

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique VÉTOTIM n'est pas autorisée à prendre en charge les animaux errants.

En effet, c'est le maire qui est responsable des animaux errants sur sa commune, et qui doit organiser leur prise en charge et leurs soins, et assurer l'information concernant ce service (article R 211-12 du Code rural).

Si l'animal est trouvé sur NOISY-LE-GRAND, il faut contacter le :

COMMISSARIAT DE POLICE
72 Boulevard Paul Pambrun
93160 Noisy-le-Grand
01 45 92 58 58

qui se chargera de contacter la fourrière.

Si l'animal est trouvé sur une autre commune, il faut contacter la mairie de cette commune.

ANIMAUX SAUVAGES ET CEDAF

Légalement, la capture ou la détention même transitoire des animaux sauvages par les particuliers ne sont pas autorisées. Néanmoins, l'instruction PN/S2 n°933 du 14 mai 1993 précise qu' «en cas d'urgence et en l'absence de meilleure solution, le transport sans formalité est admis s'il est effectué dans les plus brefs délais et par l'itinéraire le plus direct» vers une structure apte à la prise en charge de l'animal.

La clinique VÉTOTIM n'est pas apte à soigner les animaux sauvages.

Nous vous conseillons donc d'emmener l'animal au **CEDAF**, le **Centre d'accueil de la faune sauvage de l'École vétérinaire d'Alfort**. Ce centre de soins répond aux règles de l'arrêté ministériel du 11 septembre 1992 relatif aux « Règles générales de fonctionnement et aux caractéristiques des installations des établissements qui pratiquent des soins sur les animaux de la faune sauvage ». Il recueille 85% des animaux sauvages en détresse d'Ile de France.

A ce titre, tout animal de la faune sauvage recueilli est traité en vue de son insertion ou de sa réinsertion dans le milieu naturel. Le séjour ne peut donc être que temporaire, aucun animal n'est gardé *ad vitam aeternam*. Le CEDAF se fait un devoir d'accueillir et de soigner avec la même attention tout individu de quelque espèce que ce soit de la faune sauvage européenne, de la plus banale à la plus rare.

Le CEDAF est aussi un centre de formation. Outre les étudiants vétérinaires, il accueille aussi des étudiants d'autres filières professionnelles : auxiliaires de santé vétérinaire, BTS Gestion Protection de la Nature, soigneurs, bénévoles.

Pour le transport, une boîte de transport pour chat ou chien est idéale. Pour les oiseaux, vous pouvez également utiliser un carton de taille adapté percé de petits trous. N'hésitez pas à recouvrir la boîte avec la serviette, cela aidera l'animal à se détendre suite à la capture.

EN CAS DE DIFFÉREND DÉONTOLOGIQUE AVEC VÉTOTIM

En cas de différend déontologique avec la clinique VÉTOTIM, vous pouvez contacter le
Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'IDF
18 Cour DEBILLE
75011 Paris
01 47 00 12 89

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 :

- soit par mail à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr
- soit par voie postale :

Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire
Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires
34 rue Bréguet
75011 Paris.