

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU MONT VALERIEN-DR BOUVRESSE ET FREY, 90 AVENUE DU PRESIDENT POMPIDOU, 92500 RUEIL-MALMAISON

Les présentes CGF sont consultables sur notre site internet <https://www.veterinairefreybouvresse.fr> (onglet CGV) et affichées en salle d'attente

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, cet établissement répond au cahier des charges d'une clinique vétérinaire pour animaux de compagnie.

La clinique vétérinaire du Mont Valérien, des Dr Bouvresse et Frey est située au 90 avenue du président Georges Pompidou à Rueil-Malmaison. Nous sommes joignables par téléphone au 01 47 51 31 58 ou au 06 01 99 58 63 et par mail à cvmv92@gmail.com

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Nous n'appartenons à aucune société d'exercice ou réseaux professionnel.

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

La structure est ouverte du lundi au samedi de 8H à 20H et le dimanche de 9h à 12H. Nous sommes fermés les jours fériés et la nuit de 20H à 8H (jusqu'à 9H le dimanche). Nous recevons sur rendez-vous. En cas d'urgence, si vous n'avez pas rendez-vous, nous vous recommandons vivement de nous prévenir de votre arrivée par téléphone afin d'assurer une meilleure prise en charge de votre animal dès votre arrivée dans la structure. Si vous êtes dans l'incapacité de nous prévenir de votre arrivée, votre animal sera pris en charge dans un délai compatible avec le degré de gravité de sa situation, dans le cadre des horaires d'ouverture de la structure. La prise en charge d'une urgence sans appel téléphonique préalable, ou une présentation pour une consultation non urgente sans rendez-vous sera associée à une facturation d'une consultation d'urgence à 75 euros

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr BOUVRESSE Antoine, Associé, Docteur Vétérinaire diplômé de l'ENVA, Vétérinaire comportementaliste DIE

[Tapez ici]

- Dr FREY Claire, Associée, Docteur Vétérinaire diplômée de l'ENVA, CES d'Hématologie et de Biochimie Clinique Animale
- Dr FERRET Marie-Laurence, Salariée, Docteur Vétérinaire, Diplômé de l'ENVA

Personnel non vétérinaire :

- MARIN Aurélie, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau 5
- JAWORSKI Anna, Auxiliaire vétérinaire

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les prestations effectuées au sein de l'établissement de soins sont :

- Consultation de médecine générale
- Consultation de comportement
- Chirurgie générale (convenance, tissus mous)
- Chirurgie thoracique, tissus mous avancés, orthopédique et neurologique : prestation par le Dr Benaim David, itinérant, après accord du client
- Anesthésie gazeuse avec surveillance dispositif Ap'Alert et Stéthoscope oesophagien. Protocole personnalisé d'induction selon le cas de votre animal avec des molécules adaptées
- Analyses médicales : NFS (par nos soins avec Procyte IDEXX), Biochimie (par nos soins avec CATALYST Idexx), ionogramme (Par nos soins avec CATALYST Idexx), hormonologie (cortisol et acides biliaires par nos soins avec Snap Shot IDEXX), frottis sanguins (par nos soins lecture par le Dr FREY Claire). Bactériologie et autres analyses médicales : envoi au laboratoire CerbaVet avec transport par coursier dans les conditions de réfrigérations ou de congélation adaptés au prélèvement, avec information et accord du client.
- Radiographies numériques générateur Gierth 200 et développement capteur plan DR Fuji Dx Diag. RX envoyées par mail au propriétaire de l'animal sur simple demande à l'issue de la consultation.
- Échographie cardiaque réalisées par le Dr Frey (hors affections congénitales, pour celles-ci vous serez référés). Appareil Canon Xario 100G. Un compte-rendu est disponible sur demande en format numérique (PDF, demande et envoi par mail) et imprimé à l'issue de l'échographie (temps d'attente de 20 minutes pour la réalisation et l'envoi du CR)
- Échographie abdominale réalisée par le Dr Bouvresse, Frey ou Ferret (pour cette prestation, dans certains cas complexes, après accord du client, nous faisons appel à un vétérinaire itinérant de la société UCVET après accord du client). Appareil Canon Xario 100G. Un compte rendu est remis en format numérique (PDF, demande et par mail) et imprimé à l'issue de l'échographie. (temps d'attente 20 minutes pour la réalisation et l'envoi du CR)
- Hospitalisation de jour-Hospitalisation de nuit sous certaines conditions (cf paragraphe dédié à la nuit)
- Vente de médicaments selon la législation en vigueur

[Tapez ici]

- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologique sur place ou via vos commandes en ligne sur le site myvetshop.fr, code privilege RUE925
- Dans le cadre du décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télé médecine par les vétérinaires, des actes de télé médecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental, jusqu'au 05 novembre 2021. Les vétérinaires ayant déclaré une activité en télé médecine sont l'ensemble des vétérinaires de la structure, pour les actes : téléconsultation, télésurveillance, téléexpertise, téléassistance, régulation médicale. La mise en œuvre est conditionnée au fait qu'à tout moment les outils utilisés de part et d'autre disposent d'une qualité de son et d'image adaptée aux types d'actes de télé médecine pratiqués et que la liaison ne dégrade pas cette qualité. Dans le cas contraire, l'acte de télé médecine ne sera pas initié voire sera interrompu. La téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne peuvent être effectuées que :- soit dans le cadre du suivi sanitaire permanent défini au 3° de l'article R. 5141-112-1 du code de la santé publique, dès lors qu'une visite physique du troupeau a été réalisée depuis moins de six mois.- soit pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

La journée, les animaux sont placés sous la surveillance des auxiliaires vétérinaires, supervisées par les vétérinaires.

Si votre animal doit être hospitalisé plusieurs jours de suite pour des soins : pour la nuit, selon l'état clinique de votre animal, il vous sera proposé différentes options donnant lieu à différentes tarifications et logistiques. Certaines options peuvent être incompatibles avec l'état de votre animal et donc non proposées :

- Un retour à la maison de votre animal, avec son cathéter protégé si besoin, et un fonctionnement en « hospitalisation de jour » (arrivé de votre animal en clinique entre 8 et 9H et sortie entre 19 et 20H), un vétérinaire restant joignable par téléphone la nuit par appel sur le numéro 06 01 99 58 63 : un standardiste du service vetophonie transmettra votre appel à un des associés de la structure (Dr FREY ou BOUVRESSE) dans les plus bref délais.
- Une surveillance et les soins de votre animal au domicile du vétérinaire toute la nuit (transport en voiture assuré par le vétérinaire). Prestation soumise à facturation complémentaire : devis remis en consultation
- Un hébergement simple de votre animal au sein de la clinique la nuit (grande cage avec eau, alimentation et litière) sans surveillance continue et sans soins continus. Passage ponctuel d'un vétérinaire programmés si besoin selon état de l'animal.
- Un transfert vers une structure de soins intensifs : clinique V24 à Levallois-Perret

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence et continuité des soins de 20h à 8h du lundi au dimanche, de 8h à 9h le dimanche et de 12h à 20h le dimanche, sont assurées par VETOPHONIE-VETALIA 01 40 40 01 02 : vétérinaires à domicile 24h/24 et 7 jours/7 avec lesquels nous avons passé un contrat de gestion. Si l'état de l'animal nécessite alors une hospitalisation débutant durant ces horaires, la structure de référé sera V24, 108 rue Rivay à Levallois-Perret

Pour la continuité de soins, les vétérinaires de la structure peuvent être contactées jour et nuit par VETOPHONIE-VETALIA et définiront alors la meilleure orientation de soins pour l'animal selon son état clinique : hospitalisation à V24, consultation à domicile par Vetalia ou prise en charge par un des vétérinaire de la structure

[Tapez ici]

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées sont

- Chiens
- Chats
- Les petits mammifères suivants : lapins, cochons d'indes, furets, souris, rats, gerbilles

Pour les espèces suivantes pour lesquelles nous n'avons pas la compétence et/ ou le matériel et/ou la RCP, voici les coordonnées des établissements de référence :

- Reptiles et oiseaux, y compris Poules : Clinique vétérinaire de Fregis, 43 Bld A Briand, Arcueil
- Mammifères NAC pour les cas que nous aurons jugés trop complexes à l'issue de la consultation : Clinique vétérinaire de Fregis, 43 Bld A Briand, Arcueil ou ADVETIA
- Faune sauvage : CEDAF, école vétérinaire de Maisons-Alfort

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs principaux des prestations de base sont consultables en salle d'attente et sur notre site internet

Pour les prestations plus complexes un devis détaillé vous sera fourni en consultation

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, notamment en cas d'hospitalisation pour examens complémentaires et soins. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Les tarifs s'entendent TTC et tiennent compte des honoraires du praticien, du matériel consommable utilisé pour chaque prestation et des frais généraux de fonctionnement de la structure (matériel médical et frais de personnel)

Le tarif « consultation de suivi » à 22 euros s'entend pour toute consultation faisant suite à une première consultation pour une même problématique et un même animal dans un délai de 7 jours maximum après la première consultation pour ce motif. Au-delà de ce délai un tarif de consultation classique est appliqué, toute tarification plus avantageuse accordée doit être considérée comme un geste exceptionnel et non une règle de fonctionnement.

Une remise de 20% est appliquée, pour les vaccinations uniquement, pour 3 animaux ou plus d'une même famille vus au cours d'une même consultation, sur rendez-vous. Toute tarification plus avantageuse, ou accordée au titre de « famille nombreuse », sur d'autres actes ou dans d'autres circonstances doivent être considérés comme un geste exceptionnel et non une règle de fonctionnement

LITIGES

En cas de différent déontologique vous pouvez contacter le Conseil de l'Ordre des vétérinaires d'Ile de France, Rue Breguet, 75004 Paris :

RCP

Notre RCP a été souscrite auprès de MASCF, Cours du triangle de l'Arche, La Défense Cedex

[Tapez ici]

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 : Bouvresse Antoine et Frey Claire

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.

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 à l'adresse internet suivante : [url du médiateur](#).

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

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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention physique et/ou chimique (telle que anesthésie gazeuse au masque) pour la réalisation d'un examen clinique, d'un soin ou d'un examen complémentaire, pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité et des risques associés pour son animal.

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.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

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

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de votre animal au sein de la structure ou si vous nous apportez le corps de votre animal décédé à votre domicile, nous pouvons :

- Conserver son corps de manière congelée, dans une housse individuelle identifiée, dans l'attente de sa prise en charge pour une incinération par le prestataire INCINERIS

[Tapez ici]

- Gérer le contact avec le prestataire INCINERIS pour organiser le transport du corps de votre animal jusqu'au crématorium d'Etampes
- Effectuer la déclaration de décès en ligne sur ICAD de votre animal
- Les prestations proposées pour l'incinération, via notre prestataire privilégié INCINERIS sont : la crémation plurielle (avec les autres animaux), la crémation référence (incinération individuelle avec retour des cendres de votre animal sous 15 jours maximum chez votre vétérinaire), le service funéraire personnalisé (incinération individuelle sur le site INCINERIS à Etampes à laquelle vous assistez après un temps de recueillement auprès de votre animal décédé et repartez ensuite avec les cendres de votre animal)
- Les tarifications associées vous seront communiqués en consultation et disponibles à l'accueil

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

Nous recevons les animaux visés par la législation sur les chiens dangereux à la condition qu'ils respectent leur obligations (tenus en laisse par un majeur, muselière)

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Durant les heures d'ouverture de la structures, les animaux errants blessés ou non peuvent être reçus. En dehors des horaires d'ouvertures, pour tout animal errants blessé ou non le service à contacter est la police municipale au :01 47 32 46 46. Celle-ci fera appel à la SACPA afin de transporter l'animal errants en fourrière où il sera soigné si nécessaire par les vétérinaires de la Fourrière.

MODALITES DE REGLEMENT

Nous acceptons les paiements par chèques, carte bleue ou espèces.

Toute prestation doit être réglée comptant à l'issue de la consultation ou le cas échéant à la sortie d'hospitalisation de votre animal.

Aucun médicament ou aliment ne sera délivré au comptoir sans paiement comptant.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, faites-nous en part dès le début de la consultation afin d'envisager un paiement en plusieurs fois (3 fois maximum, avec 3 chèques échelonné d'un mois) ou différé (1 mois maximum, avec un chèque)

[Tapez ici]