

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU CARAMY**

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet <https://www.cliniqueducaramy.com> ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement, que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

### **1- Appellation de l'établissement de soins**

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.

Identité commerciale : Clinique Vétérinaire du Caramy

Société : SAS JAMBHA

Adresse : Le Pré de Paques, 83170 Brignoles

Téléphone : 04 94 80 62 76

Courriel : [contact@cliniqueducaramy.com](mailto:contact@cliniqueducaramy.com)

### **SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**

La clinique vétérinaire du Caramy est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattaché à la SAS JAMBHA, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La Société par Actions Simplifiées JAMBHA est enregistrée sous le N° 9850 281 260 au registre du Commerce et des Sociétés de Toulon.

N° Siret : 98528126000101

N° TVA : FR40985281260

### **2- Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public**

L'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, et le samedi de 9h00 à 17h00. Un service de soin d'urgence est disponible en suivant les instructions disponibles sur le répondeur.

### **3- Personnel affecté aux soins des animaux**

Personnel vétérinaire :

- Docteur Bénédicte ASSELINEAU associée, n° ordre 23178, diplômée de l'École nationale vétérinaire de Maisons-Alfort, titulaire du mandat sanitaire
- Docteur Mylène CAILLAUD salariée, n° ordre 31071, diplômée de Saragosse (Espagne), titulaire du mandat sanitaire
- Docteur Elisa WIENING salariée, n° ordre 41631, diplômée de Florence (Italie)

- COLLAZZA Mélodie, Diplômée de Liège (Belgique), N°30734

Personnel non vétérinaire :

- Gwenaëlle PARRIAUD, ASV échelon 5
- Mélanie ROCHERON, Auxiliaire vétérinaire échelon 5
- IVANES Laëtitia, Auxiliaire vétérinaire échelon 4
- Sophie RUIZ, Auxiliaire vétérinaire échelon 4
- Laurianne FIORI, ASV échelon 5

#### **4- Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins**

Consultation de médecine générale

Chirurgie de convenance

Chirurgie gynécologique

Chirurgie des tissus mous

Analyses sanguines :

Effectuées par nos soins sur un matériel d'analyse complet (hématologie, biochimie...)

Cytologies, frottis sanguins lus par le Dr Bénédicte ASSELINEAU

Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client

Imagerie médicale :

- ☒ Réalisation de radiographie : développement numérique
- ☒ Échographie abdominale

Anesthésies générales selon les protocoles suivant sauf indications contraires dans le contrat de soins le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

- Anesthésie fixe : benzodiazépine, morphine, médétomidine Kétamine
- Anesthésie gazeuse : benzodiazépine, morphine, propofol relais Isoflurane
- Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie

Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

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

#### **5- Surveillance des animaux hospitalisés**

Un vétérinaire et une ASV de 8h30 à 19h (17h le samedi) en permanence au chevet des hospitalisés (Examens complémentaires, mise en place traitement, soins, sorties, entretien, nutrition...). Une ronde des hospitalisés est réalisée chaque jour (8h30) par le vétérinaire responsable. Les dimanches et jours fériés, les hospitalisés critiques bénéficient d'une surveillance par le vétérinaire qui était prévu au planning le jour précédent.

## **6- Permanence et continuité des soins**

La continuité de soins est assurée par l'équipe avec un vétérinaire de la Clauvade à Cuers disponible 24/7 au 04 94 48 55 54.

## **7- Espèces traitées**

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

- ☒ Chiens
- ☒ Chats
- ☒ Furets
- ☒ Rongeurs
- ☒ Lagomorphes
- ☒ Oiseaux
- ☒ Reptiles

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés

## **8 - Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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. L'examen du patient 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

## **9- Contrat de soins, conditions particulières**

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.

## **10- 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 fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par

l'intermédiaire des sociétés Empreinta ou Esthima, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client

#### **11- Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux**

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

#### **12- Admission des animaux errants.**

Ne sont acceptés à la clinique que les animaux errants blessés à qui la clinique prodiguera les premiers soins (notamment la gestion de la douleur) en attendant de retrouver les propriétaires.

Cependant, les animaux errants en bonne santé ne sont pas acceptés à la clinique et sont de la responsabilité de la police municipale et cette dernière doit être contactée.

#### **13- Conditions tarifaires**

L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sur simple demande par téléphone ou en salle d'attente à nos ASV.

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 sur demande conformément à la législation.

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, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du Client.

#### **14- Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client en carte bancaire, espèces, virement et règlement en 3 x avec notre prestataire Alma.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, 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.

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

## **15- Litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 NICE (04.93.80.70.46).

En lien, les règles professionnelles applicables : La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires ([www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr))

## **16- Médiateur de la consommation**

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

## **17- RCP**

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire du Caramy possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de VETOPTIM, Daniel LHUILLIER (43 avenue de l'opera 75002 Paris).

## **18- Loi « informatique et libertés », 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, de limitation des données le concernant auprès des Drs Asselineau, Bouteille et Caillaud.

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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : Adresser une plainte à la CNIL | CNIL.

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés  
Service des plaintes  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)