

Conditions Générales de Fonctionnement

de l'établissement de soins vétérinaires du Dr Vétérinaire OGGERO Philippe
dénommé « Clinique vétérinaire du fort saint Louis »
sis au 334 boulevard CUNEO, 83000, TOULON.

Les présentes conditions sont disponibles sur place dans notre établissement, elles peuvent vous être remises sur demande sous un format papier ou peuvent être téléchargées sur notre site internet à l'adresse : <http://www.cuneo.vet>

Tout acte vétérinaire effectué dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1/ Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé « Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre National de Vétérinaires (www.veterinaire.fr).

2/ Forme juridique :

Société par Actions Simplifiée à associé Unique, la SASU OGGERO Philippe a été créée le 1^{er} juillet 2018, son siège est à TOULON, dirigée par : Mr OGGERO Philippe en qualité de Président. L'institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) a classé cette entreprise en Activités vétérinaires.

SIRET 84100124100014 et numéro de TVA intracommunautaire FR76841001241.

Société inscrite au tableau de l'ordre national des vétérinaires sous le n° 505371.

3/ Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public :

La clinique est ouverte au public

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 15h00 à 19h00,

le samedi de 9h00 à 13h30.

Fermeture les dimanches et jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez vous.

Nous pouvons effectuer des visites à domicile, sur rendez vous, et selon la disponibilité du vétérinaire.

4/ Personnel affecté aux soins des animaux :

Dr Philippe OGGERO, associé, Docteur Vétérinaire, n° 10757.

Dr Olivier CHAPUS, salarié, Docteur Vétérinaire, n° 10813.

Mlle Kristhelle LINOL, Assistante spécialisée vétérinaire diplômée..

Mlle Margaux DERYCKE, Assistante spécialisée vétérinaire en formation.

5/ Prestations effectuées au sein de la clinique :

- Consultations de médecine préventive et générale.
- Acupuncture assurée par le Dr OGGERO Philippe.
- Phytothérapie – Aromathérapie assurées par le Dr OGGERO Philippe.
- Chirurgies de convenance.



- Chirurgies des tissus mous.
- Chirurgies spécialisées, le cas échéant, référées dans une structure spécialisée (OLLIOLIS à Ollioules), avec l'accord du client.
- Analyses médicales :
 - ✓ Effectuées sur place avec le matériel suivant :
Hématologie avec un analyseur d'hématologie LASERCYTE IDEXX,
Biochimie et **Ionogrammes** avec un analyseur de biochimie CATALYST ONE IDEXX et un SAMSUNG PT10V,
Analyses d'urine avec un lecteur IDEXX VetLab UA et un analyseur de sédiments urinaires SCIL Vet SA et un réfractomètre.
 - Endocrinologie** avec un analyseur VIRBAC Speed Reader.
 - Microscope optique.**
 - ✓ Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur (Laboratoire IDEXX à Saint Denis, Laboratoire VETANALYS à Hyères).
 - Anesthésies générales selon les protocoles suivants, sauf indications contraires mentionnées dans le contrat de soins, le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge du patient.
 - ✓ Anesthésie flash : Médétomidine, antagonisable avec Atipémazole.
 - ✓ Tranquillisation poussée : Médétomidine, Butorphanol.
 - ✓ Anesthésie générale : Médétomidine, Butorphanol, Kétamine +/- relais gazeux Isoflurane.
 - ✓ Surveillance de l'anesthésie par détecteur d'apnée APALERT et oxymètre PM-60 Vet.
 - Imagerie médicale :
 - ✓ Réalisation de **radiographies** : générateur radio SEDECAL, développement numérique avec numériseur Fire CR.
 - ✓ Réalisation d'**échographies** avec un appareil MINRAY DP50 Vet
 - ✓ Scanner, le cas échéant, référé à une structure spécialisée (OLLIOLIS à Ollioules ou SUDVET à Hyères), avec l'accord du client.
 - Télé médecine :
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:

- ✓ Dr Vétérinaire CHAPUS Olivier
- ✓ Dr vétérinaire OGGERO Philippe

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.

Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télé médecine.



- Délivrance des médicaments :
selon la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

6/ surveillance des animaux hospitalisés :

Pendant les heures d'ouverture : les animaux hospitalisés sont sous la surveillance directe des vétérinaires et des Assistantes Vétérinaires.

En dehors des heures d'ouverture : les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas de présence directement auprès des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un animal hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire. Une caméra branchée sur Internet permet au vétérinaire de garder un contact visuel avec les animaux hospitalisés en dehors de sa présence.

Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.

7/ Permanence et continuité des soins :

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé une convention de gestion des urgences avec VT2U, structure assurant les urgences à domicile et en clinique, 157 route de Marseille à TOULON .

Ce service est joignable au 09 70 24 70 24.

Les coordonnées du service d'urgence sont indiquées par message sur notre répondeur téléphonique et par affichage permanent sur notre façade.

8/ Espèces traitées :

Les espèces animales traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens.
- Chats.
- Lapins de compagnie.
- Rongeurs de compagnie (souris, rats, gerbilles, cochons d'Inde, Hamsters, chinchillas, octodons).
- Oiseaux de compagnie (canaris, perruches, perroquets, poules, canards).

Nous ne disposons ni du matériel, ni des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci dessus, notamment les équidés et les animaux de rente, en cas d'urgence concernant ces espèces, vous pourrez trouver un confrère soignant l'espèce concernée en consultant une liste de vétérinaires à même de leur donner des soins et disponible à l'adresse suivante :

<http://www.pagevet.fr/>

9/ 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.

Le comportement agressif d'un animal, 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 de l'animal ne pourra s'effectuer qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

10/ 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.

11/ 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.

Dans les autres cas, nous confions à la société AVAC, ZAC des Bousquets à CUERS, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client et feront l'objet d'un règlement séparé du reste des honoraires dus à la clinique pour les soins à l'animal défunt .

12/ Admission des animaux :

Les chiens doivent être tenus en laisse.

Les chats seront présentés dans un panier adapté, fermant convenablement.

Les chiens visés par la législation sur les chiens dangereux ainsi que les chiens ayant déjà fait l'objet d'une visite chien-mordeur, doivent être présentés muselés et tenus en laisse par une personne majeure.

13/ Admission des animaux errants :

Les animaux errants sont admis dans notre établissement afin de soigner leurs éventuelles blessures et d'effectuer une recherche d'identification et le cas échéant, contacter les propriétaires. Ils sont placés dans un box d'hospitalisation le temps que leurs propriétaires viennent récupérer leur animal. En cas d'absence d'identification, nous faisons appel au service municipal de fourrière, la brigade canine, afin qu'ils soient transférés dans un chenil avant d'être confiés à une association de protection animale pour adoption.

Dans le cas d'animaux sauvages, après avoir soigner leurs éventuelles blessures, une association est contactée, par ex la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux), pour leur confier avant leur remise en liberté.

14/ Conditions tarifaires :

Les tarifs les plus courants sont affichés au mur de la salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition des clients sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits dérivés, il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire ou la complexité 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 de client.

15/ Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon les modalités convenues à l'avance entre le Vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments même non entamés ne pourront être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur le jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non respect de la date indiquée sur la facture.

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

16/ Litiges, médiation de la consommation :

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires : secrétariat de l'ordre régional des vétérinaires, immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 Nice, tél: 04 93 80 70 46.

La médiation de la consommation est un processus de résolution amiable des différends permettant à deux ou plusieurs parties de trouver une solution au conflit qui les oppose avec l'aide d'un médiateur.

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire, non professionnel, et tout vétérinaire membre de l'Ordre des vétérinaires et inscrit au Tableau.

Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires) et lorsqu'aucune solution amiable préalable n'a pu être trouvée entre les parties. La médiation de la consommation est une solution alternative en vue d'éviter de recourir aux tribunaux.

Le recours au processus de médiation de la consommation est gratuit pour le consommateur-client.

Le médiateur de la consommation est un tiers indépendant et impartial qui accomplit sa mission avec diligence et compétence dans le respect des dispositions du code de la consommation.

Le Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire peut être saisi :

Par voie électronique à l'adresse suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr.

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/ Responsabilité Civile Professionnelle :

Une assurance en responsabilité civile professionnelle a été souscrite auprès de la compagnie AVIVA, contrat 78042322, représentée par le cabinet POULNOT-HAGOPIAN-DARBIER, immeuble le prélude, 25 rue de l'épautre, 30133 Les ANGLES.

18/ Loi « informatique et liberté », secret professionnel :

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de notification, de suppression des données le concernant auprès du Dr OGGERO.

Le fichier client de la clinique a été déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 2013701 v 0, déclaration simplifiée à la norme 48, fichiers clients-prospects..

Tout les intervenants sont soumis au respect du secret professionnel, aucune information recueillie

lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

