

## 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](http://www.veterinaire.fr)).

### 2/ Forme juridique :

Société par Actions Simplifiée à associé Unique, la SASU OGGERO Philippe a été créée le 1<sup>er</sup> 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 code APE 7500Z, 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° d'ordre 10757.

Dr Olivier CHAPUS, salarié, Docteur Vétérinaire, n° d'ordre 10813.

Mme Kristhelle LINOL, Assistante spécialisée vétérinaire diplômée..

Mme Jessica LE BOT, Assistante vétérinaire.

### 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 automate SAMSUNG PT10V,

**Analyses d'urine** avec un lecteur IDEXX VetLab UA, 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.
- ✓ Sédation 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 et IRM, le cas échéant, référé à une structure spécialisée (OLLIOLIS à Ollioules ou SUDVET à Hyères), avec l'accord du client.
- 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 .

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, le vétérinaire d'astreinte assure une surveillance régulière. 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.

Les dimanches et jours fériés les propriétaires sont contactés par le vétérinaire d'astreinte pour leur donner des nouvelles.

#### 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 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.

#### 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'impossibilité de contacter le propriétaire, 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 en salle de consultation. L'ensemble des tarifs est à la disposition des clients sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande au personnel de l'accueil.

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 à la fin de chaque consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Les règlements acceptés sont les règlements par Carte Bancaire et en Espèces.

Les règlements par chèques ne sont pas acceptés.

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

De manière exceptionnelle un paiement différé peut être accepté par le vétérinaire mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates des encaissements. Un tiers de la somme devra impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal ou de la consultation si un paiement fractionné est accordé.

Le paiement fractionné doit être demandé par le propriétaire avant la réalisation des actes.

Aucun paiement fractionné n'est accepté pour la vente de produits ou d'aliments

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.

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

Par voie électronique à l'adresse suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto: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 par la clinique auprès de la compagnie **AVIVA**, contrat 78042322, représentée par le cabinet POULNOT-HAGOPIAN-DARBIER, immeuble le prélude, 25 rue de l'épautre, 30133 Les ANGLÉS.

#### 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.

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.

