

<p style="text-align: center;">CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT</p> <p style="text-align: center;">du CABINET VETERINAIRE HUMALIA</p>

Les présentes conditions peuvent être consultées sur demande à l'accueil du cabinet, ainsi que sur notre site : www.humalia.fr.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1. APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé cabinet vétérinaire médico-chirurgical conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse : 222 Allée Yves Hilaire – ZA Jonquier Morelles 84850 Camaret sur Aigues

Téléphone : 04 90 37 28 76

Courriel : humalia84@gmail.com

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

Le cabinet est ouvert du lundi au samedi midi : de 09h00 à 12h00 et de 14h30 à 18h30, fermé le jeudi après-midi.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

3. PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

- Personnel vétérinaire :

Dr Marie-Luce Hurel, n° d'ordre 15893, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2000, titulaire du mandat sanitaire dans la Drôme depuis le 01/04/2004, titulaire du mandat sanitaire dans le Vaucluse depuis le 25/02/2004.

- Personnel non vétérinaire :

M. Aurélien Pochat, ASV échelon III.

Mme Thaïs Bellue, ASV échelon III.

4. PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale, de médecine interne, de dermatologie, de cardiologie.
- Consultation de reproduction : suivi de chaleurs et insémination artificielle en semence fraîche.
- Anesthésie fixe mais essentiellement gazeuse dans l'immense majorité des cas (isoflurane et oxygène)
- Monitoring de l'anesthésie avec capnographe et oxymètre de pouls.
- Chirurgie de convenance (stérilisations)
- Chirurgie gynécologique et des tissus mous
- Dentisterie
- Analyses sanguines au Cabinet : hématologie, biochimie, ionogramme.
- Analyse d'urine au Cabinet : densité, bandelette et cytologie du culot.
- Analyses sanguines, de selles, d'urine et histologie via un laboratoire extérieur.
- Radiologie (développement numérique)
- Echographie abdominale
- Echographie cardiaque
- Hospitalisations, les chiens et les chats ont des locaux séparés, et un troisième local est dédié aux animaux contagieux.
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques. Nos assistantes vous conseillent pour choisir le produit le plus adapté à votre animal.

La délivrance de médicaments se fait conformément à la législation en vigueur, c'est-à-dire pour des patients habituellement suivis par nos soins.

Les chirurgies orthopédiques, les endoscopies et les scanners sont référés à des confrères spécialisés.

5. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Pendant les horaires d'ouverture de la clinique, les soins sont réalisés essentiellement par les assistantes. La vétérinaire effectue une visite quotidienne pour évaluer l'état du patient et adapter chaque jour le traitement.

Les visites aux animaux hospitalisés ont lieu pendant les horaires d'ouverture de la clinique, avec l'accord de la vétérinaire et sous la surveillance d'une assistante.

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement, les soins sont réalisés soit par la vétérinaire, soit par une assistante, à une fréquence adaptée à l'état de l'animal. Nous n'assurons pas de permanence de soins 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous nous rendons à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire. Si exceptionnellement les soins ne peuvent pas être effectués au cabinet, l'animal est référé à un confrère de la région qui pourra effectuer ce suivi des soins.

6. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

En ce qui concerne la continuité des soins, c'est-à-dire le soin aux animaux hospitalisés, veuillez vous référer au paragraphe précédent.

En ce qui concerne la permanence des soins, c'est-à-dire les urgences en dehors des horaires d'ouverture, le répondeur téléphonique de la clinique délivre le numéro de la clinique vétérinaire de garde. Le répondeur téléphonique de cette dernière vous donne le numéro de portable du vétérinaire à joindre directement. Si ce dernier n'est pas directement joignable, laissez vos noms et coordonnées sur le répondeur du vétérinaire afin qu'il vous rappelle si nécessaire. Un panneau d'affichage situé sur le mur extérieur à gauche du portail d'entrée de la clinique vous indique également le nom et le téléphone du vétérinaire de garde.

Pour les urgences entre 12h et 14h30 la semaine, et pour les urgences les nuits (entre 18h30 et 9h en semaine, et parfois selon la clinique de garde entre 22h et 8h30 les week-ends), la clinique de garde est la Clinique Vétérinaire Sainte-Anne à Sorgues : 04 90 83 37 74.

Pour les urgences les week-ends (du samedi 12h au lundi 9h), la clinique de garde peut être une des cliniques ci-dessous :

- La clinique vétérinaire de l'Ecluse à Bollène : 04 90 30 07 37
- Le cabinet vétérinaire Aéria à Bollène : 04 90 30 10 49
- Pour la grande majorité des week-ends : la clinique vétérinaire Sainte-Anne à Sorgues : 04 90 83 37 74.

7. ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les chiens et les chats.

Les espèces très occasionnellement traitées sont : lapin, cobaye, rat, souris, tortue de terre, furet.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment la plupart des NAC (et en particulier les oiseaux et les reptiles), les équidés (chevaux, ânes) et les animaux de rente (vaches,

moutons, chèvres, cochons, poules). En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

- Pour les équidés : Clinique de Bompas à Noves au 04 32 61 14 01, ou le Dr Ericka Sublime à Uchaux au 07 85 12 05 58.
- Pour les NAC, reptiles et oiseaux : Clinique de la Croix-Bleue à Bagnols-Sur-Cèze au 04 66 89 97 76 ou Clinique de Montfavet 04 90 32 40 95
- Pour les animaux de rente : Clinique Vétérinaire du Nyonsais à Nyons au 04 75 26 14 94.

8. CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les principaux tarifs sont affichés à l'accueil. Si vous souhaitez connaître un tarif plus particulier qui n'y figure pas, veuillez le demander à l'accueil. Un devis peut être produit sur simple demande pour toute prestation.

Certaines prestations (comme une chirurgie particulière) nécessitent une consultation pour établir un devis précis au cours de laquelle la vétérinaire précise également la possibilité et les modalités de réalisation ainsi que les risques encourus.

Un montant à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments ou autres produits délivrés. Une facture détaillée est délivrée conformément à la réglementation, et vous est remise soit au format papier, soit au format électronique par e-mail.

Les modes de règlement acceptés sont : espèces, chèque et carte bancaire. Nous ne prenons pas de chèque au-dessus de 200€.

La vétérinaire peut exiger le règlement d'arriérés comme préalable à l'examen de l'animal.

Elle peut également demander le règlement de la prestation en avance .

En cas de dépôt d'un animal ou d'une hospitalisation, un acompte est exigé.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le Client.

Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Lors de non-paiement, ou de retard de paiement, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois 1/2 le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture pourront être appliquées et le débiteur pourra être mis en demeure par une société de recouvrement ou par voie d'huissier.

9. CONFIANCE

Pour assurer le meilleur service, il faut un niveau élevé de confiance, de coopération et de compréhension entre nos clients et l'ensemble du personnel soignant.

Nous vous assurons :

- un haut niveau de compétence dans le diagnostic et le traitement, notamment en nous formant régulièrement.
- des explications claires sur l'état de santé de votre animal et sur les options thérapeutiques

Nous attendons :

- un respect des horaires prévus
- le suivi des traitements acceptés
- le paiement de l'intégralité des frais dans les délais prévus.

10. 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 – cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr).

11. RCP

La compagnie d'assurance en charge de la Responsabilité Civile Professionnelle du cabinet est : La Médicale délégation d'Avignon CS 10142 168n avenue Pierre Sémard 84918 Avignon cedex 9. Tél : 04 90 14 88 88

12. MEDiateur 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 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.

13. SECRET PROFESSIONNEL

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R 242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime). Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996). Aucune information recueillie lors de la

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

14. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTE »

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur Vétérinaire Marie-Luce Hurel, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

15. 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.

Le comportement agressif ou craintif d'un patient pouvant entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention. Si tel est le cas, notre équipe en informera le client.

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.

16. DECES 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 de la société Europe Animal, l'incinération collective ou individuelle du corps (dans ce cas vous pouvez récupérer les cendres de votre compagnon). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client, et payables d'avance auprès du cabinet vétérinaire Humalia.

17. ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse.

Les chiens de première et de deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure. Il en est de même pour tout chien agressif.

Les chats doivent être amenés dans un panier de transport qui ferme correctement.

18. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Le maire est responsable de la lutte contre la divagation animale sur le territoire de sa commune. Il lui appartient, en particulier, « de prendre toutes les dispositions propres à empêcher la divagation des chiens et des chats » (art. L .211-22 du CRPM).

D'après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé. (Art .L.2212-1 et L.2212.2 du CGCT).

Si vous trouvez un animal errant, vous devez dans un premier temps contacter la mairie ou le maire de la commune où se trouvait l'animal (un numéro d'urgence doit être mis à la disposition du public vous permettant de contacter jour, nuit et fériés un responsable municipal).

Ils vous indiqueront si une délégation de service public est en place ou si la commune gère directement les animaux errants et devront mettre en œuvre tous les moyens pour la prise en charge de l'animal y compris en cas de blessure. Les animaux sauvages ne peuvent être pris en charge que par des agents habilités (ONCFS) et ne peuvent être amenés chez un vétérinaire.

Ne prenez pas de risque si l'animal se trouve sur la voie publique, prévenez rapidement la mairie ainsi que les services de police qui pourront agir en toute sécurité.

Nous avons signé une convention avec la Mairie de Camaret-sur-Aigues. Cette convention nous permet de recueillir et de soigner les animaux blessés sur la commune de Camaret uniquement. Seuls les soins d'urgence (en particulier soulagement de la douleur) seront effectués. Le vétérinaire peut décider l'euthanasie de l'animal si le propriétaire n'est pas joignable et que les blessures sont jugées trop graves pour sa survie, ou si les soins sont jugés trop coûteux et que l'animal n'est pas identifié. Les animaux errants non blessés trouvés sur la commune de Camaret seront pris en charge par la Police Municipale directement : vous pouvez les joindre au 04 90 37 82 66.

19. **ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité du Cabinet Vétérinaire Humalia est consultable à l'accueil sous sa forme papier, ainsi que sur le site internet www.humalia.fr.