CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE PENINSULA

Les présentes conditions sont consultables sur demande en salle d'attente. Elles peuvent être remises sous un format papier ou pdf à la clinique. Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire 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.
Dénomination sociale : SARL CHAPPUIS ET KRENSKY n° SIRET 791 975 766 00027
Adresse : Espace Santé Gassin, 1508 RD 559, 83580 GASSIN
Tel : 04 94 81 02 47
Courriel : clinique.presquile@gmail.com clinique.peninsula@gmail.com
Site internet : www.cliniqueveterinairepeninsula.com
Page Instagram : cliniqueveterinairepeninsula
Page Facebook : Clinique Vétérinaire Peninsula

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous de 9h à 19h du lundi au samedi (les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en fonction de la disponibilité du vétérinaire).
Aux heures de fermeture de la clinique vétérinaire Peninsula, une convention de permanence et continuité de soins a été signée le Dr Laurent SAKAROVITCH, gérant de la clinique UVDelta83.
UVDelta 83 est joignable au 04.89.88.34.34 et est située ZAC Les Meissugues, 19 Les Barestes, 83480 Puget-sur-Argens.
Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposées au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.
Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone ou par mail.
En dehors des horaires d'ouverture, la clinique vétérinaire Peninsula est réputée fermée, et la présence de personnel au sein de l'établissement permet d'assurer les soins des patients hospitalisés.
Hormis les cas prévus par le code de déontologie, Peninsula se réserve la possibilité de refuser tout client qui :
- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

ACCESSIBILITE

La clinique Vétérinaire Peninsula dispose d'un vaste parking gratuit.
Un accès par élévateur est disponible pour la clientèle et pour les livraisons.
Les zones accessibles au public sont aux normes PMR pour un ERP de catégorie 5.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Vétérinaires :

- Dr Céline KRENSKY DVre 23049, gérante, diplômée de l'ENVA
- Dr Anouk WYATT DVre 36978, salariée, diplômée de la CEU Cardinal Herrera, Espagne
- Dr Marine CAESENS DVre 33920, salarée, diplômée de l'ENVT
- Dr Nelly ARIZZI DVre 33903, salariée, diplômée de l'ENVT

Auxiliaires :

- Natacha RICARD, ASV échelon 5
- Marine GUIBERT, ASV échelon 5
- Margaux DENIS, AV échelon 4
- Salomé JOLY, ASV échelon 5
- Estelle PATTERI, ASV échelon 5
- Manoucheca CICERON, ASV en alternance auprès d'APForm

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : chiens, chats, furets, lapins, cochons d'inde, rats, souris, gerbilles, hamsters, oiseaux, tortues.
Par ailleurs, nous exigeons de notre clientèle que les chiens soient tenus en laisse, et que tout autre animal soit dans une cage de transport adaptée à l'espèce.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

- Médecine et chirurgie (convenance, tissus mous, gynécologique) des carnivores domestiques et des nouveaux animaux de compagnie
- Imagerie médicale : radiographie numérique (capteur Plan GER MSI-FAS), échographe FAS. –
- Physiothérapie laser K laser cube 4 (traitement des troubles musculo squelettiques, traitement de la douleur, cicatrisation)
- Analyses médicales avec un laboratoire complet idexx : Numération formule avec Procyte ; analyse biochimique, ionogramme, acides biliaires, phénobarbitalémie et hormonologie (dont cortisol) avec Catalyst, temps de coagulation avec le CoagDX, tests rapides SNAP avec le SnapPro, analyse urinaire avec SEDIVUE.
- Microscope Binoculaire Nikon Eclipse Ei
- Frottis et cytologie avec Invue
- Anesthésie : Fixe et volatile (2 cuves à isoflurane + 2 concentrateurs en oxygène
- Surveillance de l'anesthésie : monitoring cardio-respiratoire complet sur chaque poste d'anesthésie : (Mindray IPM 10 + Mindray EPM10)
- Gestion de la douleur en accord avec les recommandations CapDouleur
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

PRESTATIONS autres

Ostéopathie animale par M. Louis MISTO, contrat transmis et validé par le Conseil Régional de l'Ordre région PACA. Afin de respecter une transparence complète pour la clientèle, sont mentionnés sur la facture émise par la clinique :

- Honoraires reversés à M. MISTO
- Frais de mise à disposition des locaux

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux nécessitant une surveillance médicale ou post chirurgicale sont sous surveillance et sous la responsabilité d'un vétérinaire attitré par jour, ainsi que d'une à deux ASV. Si leur état le requiert, un monitoring complet est disponible à leur chevet. Les animaux sont réévalués complètement par le vétérinaire a minima matin et soir. Les infirmières ont une feuille d'hospitalisation à remplir impérativement avec les sorties pour les chiens, les entretiens de box, le renouvellement des gamelles, la présence de diarrhée/vomissements, et l'évaluation de la douleur tout au long de la journée

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel qui sera explicité au client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins est signé systématiquement pour tout dépôt d'un animal, que ce soit pour un acte chirurgical, des examens complémentaires, ou une hospitalisation.
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.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique vétérinaire Peninsula est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique. Par dérogation, la clinique vétérinaire Peninsula est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.
Enfin, la boutique de click and collect VETORINO est disponible pour tout achat d'aliment ou de parapharmacie, les commandes se font directement par le client depuis le site internet www.vetorino.com.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente.
L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.
Un devis est systématiquement imprimé et remis au client, et le montant du devis est retransmis sur le contrat de soin signé par le client lors du dépôt d'un animal. En cas de surcoût dépassant 10% du devis, les propriétaires sont informés par téléphone, ou à défaut par mail si pas de réponse.

La nature aléatoire de certains actes rend difficile leur référencement voire-même leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée. 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.
Les paiements s'effectuent par CB, par espèces, ou par virement bancaire, le RIB de la clinique apparaissant en pied de page des factures. Le règlement par chèque n'est plus accepté.
La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier ONEY BANK sous réserve d'acceptation de ce dernier. Des frais s'ajoutent en fonction du montant à payer.

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en LRAR à la clinique vétérinaire Peninsula. En cas de contestation des solutions proposées, 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 : mediateurconso@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.
La clinique vétérinaire Peninsula, est assurée (Responsabilité Civile Professionnelle) auprès de GENERALI, contrat AP795738.
Agence Favier Casanova, 29 avenue Paul Roussel, 83991 Saint Tropez, Tel 0494558055.

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Provence-Alpes-Côte d'Azur Corse peut être sollicité :
CRO PACA Corse
262 avenue Sainte Marguerite, immeuble Le baou
06200 NICE.
Tél. : 04 93 80 70 46 .
Mail : cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Le logiciel de Gestion VETOPARTNER permet la gestion confidentielle des dossiers des patients et la facturation.

Sur accord verbal préalable du client, les dossiers peuvent être transmis par mail auprès de confrères et consoeurs de centres de référés lorsque c'est nécessaire, des confrères et consoeurs vétérinaires référents lorsque qu'il s'agit de clients de passage.
Les coordonnées des propriétaires sont toujours transmises au fichier national I-CAD, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.
Seuls le personnel de la clinique vétérinaire Peninsula, ainsi que M. Louis Misto, ostéopathe animalier, ont accès au logiciel VETOPARTNER.
Les sauvegardes du logiciel sont effectuées automatiquement 3 fois par jour sur le serveur NAS.

SECRET PROFESSIONNEL

Tous le personnel de la clinique vétérinaire Peninsula (vétérinaires et non vétérinaires), ainsi que M. Louis Misto, ostéopathe animalier, 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 et Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).
Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ». Les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des information, en en effectuant la demande auprès de la clinique vétérinaire Peninsula.
Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés 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).

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 de la clinique vétérinaire Peninsula. 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.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, qu'il s'agisse d'une mort naturelle ou par nécessité médicale, 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 ESTHIMA la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront remises par ESTHIMA à la clinique vétérinaire Peninsula.
Sur demande auprès de la société ESTHIMA, les cendres peuvent aussi être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire.
Toute demande de fin de vie d'un animal est soumise au jugement du vétérinaire, qui n'interviendra qu'en son âme et conscience, et si et seulement si cette décision est justifiée médicalement.
Toute demande de fin de vie fait l'objet d'une signature de la part du propriétaire de l'animal.
Toute convention de crémation est signée par le client.
Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE VALIDEE PAR LE CONSEIL REGIONAL DE L'ORDRE DES VETERINAIRES