

Conditions générales de fonctionnement du cabinet vétérinaire médico-chirurgical « Vétérinaires du Clos des Angès », 600 route de Bandol, 83270 St Cyr sur Mer et de l'activité de consultante en médecine du comportement.

Les présentes CGF sont accessibles sur le site vetos-anges-saintcyr.com et sur demande au cabinet

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF, de même que les actes relatifs aux consultations de comportement délocalisées.

LE CABINET « VETERINAIRES DU CLOS DES ANGES »

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

« Vétérinaires du Clos des Angès » est déclaré en tant que **cabinet médico-chirurgical**, conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins.

Adresse

Vétérinaires du Clos des Angès,
600 route de bandol
83270 St Cyr sur Mer,
Tél : 04 94 26 61 18
Mail : vetos.anges@free.fr

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET DOMICILE PROFESSIONNEL

La société propriétaire de la clientèle est la SELARL CHEVALLIER-ROGER, dont le siège social est à la même adresse.

L'activité de vétérinaire s'exerce au sein du local, exceptionnellement à domicile chez les propriétaires.

Un Domicile Professionnel secondaire est déclaré au sein de la structure CIOTAVET (déclaration auprès du CRO-PACA), avenue d'Auvergne, 13600 La Ciotat, et permet à la SELARL CHEVALLIER-ROGER d'encaisser des honoraires effectués à cette adresse.

HORAIRES D'OUVERTURE ET SERVICES EN LIGNE

Le cabinet est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à midi et de 14h30 à 19h00 pour l'accueil au public.

Des horaires spéciaux peuvent être aménagés. Le cabinet se réserve le droit de fermetures exceptionnelles tout en prévoyant, dans ce cas, les conditions permettant d'assurer la continuité de soins qui sont précisées par appel au cabinet 04 94 26 61 18 ou par transfert d'appel vers la structure qui l'assure.

Une prise de rendez-vous en ligne est proposée sur l'application PILEPOILS (smartphone et tablette) ou sur notre site internet.

Un site de vente en ligne est proposé exclusivement à l'attention de notre clientèle, permettant l'achat d'aliments et de produits sans ordonnance, avec livraison à domicile ou dans notre structure vétérinaire. Le site est chronovet.fr. Une commande passée par une personne non cliente (absence de visite médicale depuis plus de 24 mois ou client non référencé) sera systématiquement refusée.

Le cabinet vétérinaire possède un site d'information www.vetos-anges-saintcyr.com

Le Dr Jasmine Chevallier possède un site informatif sur son activité www.jasminechevallier.com

ESPECES TRAITÉES, ACCUEIL GÉNÉRAL, RENDEZ-VOUS ET URGENCES EN JOURNÉE

Le cabinet traite les chiens, chats et NAC (uniquement les petits mammifères et occasionnellement les tortues). Les NAC qui ne peuvent être reçus sont adressés préférentiellement à la clinique AIXOTIC, Aix-en-Provence.

Un parking est à disposition. L'aménagement de la structure permet un accueil de plain-pied.

Du parking à l'enceinte du cabinet vétérinaire, les chiens doivent être tenus en laisse et les chats doivent être tenus en laisse ou enfermés dans une cage. Les chiens de 1^{ère} et 2nde catégorie, ainsi que les chiens connus pour présenter un risque d'agression offensive doivent être muselés dès leur arrivée sur le parking.

Nous pouvons être amenées à refuser la prise en charge d'un animal dont le propriétaire ne respecterait pas ces conditions.

Les propriétaires sont tenus, dès lors qu'ils en ont l'expérience, de nous informer si leur animal a déjà présenté des réactions de défense agressive au cours de soins vétérinaires, afin que nous puissions assurer le confort et la sécurité de tous dans l'exercice de nos fonctions.

Les clients ayant pris rendez-vous ou prévenu de leur visite priment sur ceux qui se présentent au cabinet sans rendez-vous.

Un triage des cas en salle d'attente est susceptible d'être réalisé par le vétérinaire ou l'assistante : toute urgence vitale ou urgence liée à la douleur d'un animal devient prioritaire sur les cas non urgents en salle d'attente. Nous pouvons être amenées à reporter ou annuler des rendez-vous, y compris à la dernière minute, si le cas d'un autre animal nécessite de monopoliser l'équipe.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr vét. Jasmine Chevallier, n° d'ordre 15141, diplômée de l'École Vétérinaire de Toulouse en 1999, thèse vétérinaire soutenue en 2000, inscrite au tableau de l'Ordre de la région PACA en date du 12/02/2001, titulaire du mandat sanitaire n° DDSV 08/093, titulaire du DIE de Vétérinaire comportementaliste obtenu en 2011, inscrite sur la liste des vétérinaires habilités à réaliser les évaluations comportementales pour les départements 04, 05, 06, 13, 30, 34, 37, 41, 45, 75, 77, 78, 83, 84, 91.

- Dr vét. Ludivine Roger, n° d'ordre 16445, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse en 2002, thèse vétérinaire soutenue en 2003, inscrite au tableau de l'Ordre de la région PACA en 2003, titulaire du mandat sanitaire n° DDSV 08/094, titulaires des CES d'hématologie-biochimie obtenu en 2003 et CES d'ophtalmologie vétérinaire obtenu en 2012.

Personnel non vétérinaire :

- Melle Valérie Saragosa, diplômée du CNFA en 2002

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale et préventive, médecine interne, dermatologie, ophtalmologie,
- Analyses de laboratoire (sont réalisées sur place : numération-formule, biochimie classique, analyses urinaires, tests de diagnostic rapide)
- Imagerie : échographie, radiographie numérique,
- Hospitalisation : 9 boxes chiens et/ou chats permettant l'hospitalisations de jour, l'hospitalisation de nuit sans surveillance directe (surveillance par caméra), l'isolement des animaux contagieux avec un box isolé du chenil principal et un box vitré pour les NAC ou les chats atteints de troubles à contagiosité aéroportée.
- Chirurgie sous anesthésie fixe et ventilation manuelle : chirurgies de convenance, chirurgies d'urgence, chirurgies de l'œil.
- Consultations de médecine du comportement, évaluations comportementales (L211-14-2 du CRPM), diagnoses de catégorie, consultations délocalisées de médecine du comportement dans des structures avec lesquelles un contrat de continuité de soins a été établi,
- Dans des cas spécifiques et à discrétion des vétérinaires, des actes peuvent être pratiqués à domicile.

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. Le vétérinaires ayant déclaré une activité en télé médecine est le Dr Jasmine Chevallier pour les télé consultations de médecine du comportement, uniquement pour les chiens et/ou chats ayant fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le cabinet vétérinaire du Clos des Anges ou par un vétérinaire exerçant dans une des structures avec laquelle un contrat de continuité de soins pour l'exercice de consultante en médecine du comportement. Dans ce dernier cas, un courrier de référé écrit par le vétérinaire devra être rédigé et attester de la date du dernier examen. 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.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des horaires d'ouverture, la surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée, et utilise une caméra connectée.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La continuité de soins est assurée :

- **Le samedi, de 8h à 13h et de 14h à 18h, par la clinique Ciotavet, rond-point du Peymian, 13600 La Ciotat, 04 42 08 52 74**, qui a accès aux fiches médicales de nos patients et peut donc assurer un suivi documenté. Notre ligne téléphonique est transférée sur le serveur de cette clinique le samedi, pendant leurs horaires d'ouverture.
- En dehors des heures d'ouverture (nuit, week-ends, fermetures exceptionnelles), la continuité de soins est assurée par les Vétérinaires 2 Toute Urgence, par un contrat signé en 2012. Les vétérinaires d'urgence sont accessibles à notre numéro 04 94 26 61 18 par transfert d'appel, et reçoivent dans leur clinique de nuit, au choix des propriétaires :
 - o 162 av. des peintres roux, 13011 Marseille
 - o 157 route de Marseille, 83200 Toulon

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs peuvent être consultés sur demande au cabinet.

Le prix de la consultation générale est de 39€ TTC.

Un devis peut être demandé préalablement à tout acte, mais celui-ci peut nécessiter d'effectuer une consultation vétérinaire complète, facturée 39 € TTC.

LITIGES

En cas de litige relatif au Code de déontologie, le Conseil régional de l'Ordre de la région PACA-Corse peut être contacté à cette adresse :

Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 NICE

Tél : 04.93.80.70.46

Mail : cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr).

RCP

Une assurance Responsabilité Civile Vétérinaire est souscrite auprès de AVIVA SARL Poulnot-Hagopian-Darbier, Av. de la 2^{ème} DB 30133 Les Angles Tél 04 90 15 91 00

En cas de recherche de faute, un courrier recommandé mentionnant les éléments doit nous être adressé, qui sera ensuite transmis à notre société d'assurances pour expertise si la demande est recevable.

Seules peuvent être reçues les demandes concernant des actes ayant été réglés dans leur intégralité.

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 des Docteurs Vétérinaires Chevallier et Roger.

Les adresses mails des clients qui acceptent de les donner sont utilisées à des fins de rappels (type vaccins) pour leur animal et d'envoi de courriers informatifs ciblés à un rythme ne dépassant pas 15 mails par an. Notre fichier client est confidentiel et ne sera transmis à aucun tiers, notamment à but commercial.

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. Les vétérinaires se réservent donc le droit de refuser toute communication au sujet de la santé d'un animal si la personne ne semble être ni le propriétaire, ni le détenteur, ni le gardien temporaire désigné par le propriétaire.

Des photos peuvent être prises de votre animal au cours de la consultation, destinées à notre communication sur les réseaux sociaux. Ces images ont toujours un objectif positif, et ne mentionnent d'aucune façon le propriétaire de l'animal. Vous pouvez à tout moment vous opposer à leur diffusion, sans avoir à motiver cette demande, et ce même après publication.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons par mail ou par courrier :

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

DECES DE L'ANIMAL

Les euthanasies sont systématiquement pratiquées avec anesthésie générale préalable, dans le respect de l'animal, de sa dignité et de son confort, et dans le respect de ses propriétaires, en leur présence si c'est leur souhait. Les corps nous sont confiés si les propriétaires le demandent pour que nous les remettions nous-mêmes à la société d'incinération qui se déplace pour les prendre en charge.

Nous refuserons les euthanasies de convenance ou celles qui peuvent être évitées par des soins non inaccessibles dans le contexte de vie de l'animal.

L'enlèvement des corps et les crémations sont effectués par la société Incinérís à Gardanne 13.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Nous ne disposons pas des autorisations municipales de la commune de St Cyr sur Mer et des communes environnantes pour garder dans nos locaux les animaux errants non blessés dont le propriétaire ne pourrait pas être joint immédiatement.

Les communes de saint-Cyr sur Mer, de Bandol et de La Cadière d'Azur disposent d'une convention de préfourrière avec la clinique Vétérinaire du Golfe, située à Bandol.

Nous n'assurons pas le transport des animaux jusqu'à cette structure.

MODALITES DE REGLEMENT

La clinique accepte les règlements en carte bancaire, CB sans contact, espèces.

Les règlements différés ne sont pas acceptés.

Toute situation financière particulière doit être signalée impérativement lors de la prise de Rendez-Vous.

REFUS DE SOINS ET RUPTURE DU CONTRAT DE SOINS

Le code de déontologie prévoit les conditions du refus de soins (Article R242-48)

Le cabinet vétérinaire du Clos des Anges se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un animal, en dehors de toute urgence vitale, si le propriétaire manifeste une volonté d'engagement clairement insuffisante par rapport à la nécessité médicale, si ce défaut d'engagement péjore trop nettement l'application des bonnes pratiques médicales et des données actuelles de la science sur la pathologie diagnostiquée (engagement en temps et engagement financier pour les soins et les suivis) et ne permet pas d'assurer une prise en charge à même de limiter la douleur et le mal-être de l'animal concerné.

CONDITIONS ANNEXES CONCERNANT

L'ACTIVITE DE CONSULTANTE EN MEDECINE DU COMPORTEMENT

DR VET. JASMINE CHEVALLIER

Les conditions générales supplémentaires ci-dessous ne concernent que le statut de consultante en médecine du comportement du Dr Vet Jasmine Chevallier et ses activités reliées à la médecine du comportement.

STATUT DE CONSULTANTE

Le Dr Jasmine Chevallier, titulaire du DIE de vétérinaire comportementaliste, a obtenu un statut de consultante auprès du CRO-PACA le 7 Novembre 2017, l'autorisant à proposer au compte de sa société des consultations de médecine du comportement dans les structures de confrères qui l'accueillent.

Cet exercice de consultante est exercé dans l'enceinte de son DPE principal, de son DPE secondaire, et dans les structures avec lesquelles le Dr Vet Jasmine Chevallier a signé une convention de continuité de soins :

- Clinique vétérinaire VetinParis, 89 rue du Fbg St Antoine, 75011 PARIS tél : 01-43-07-01-06
- Clinique vétérinaires des Aubépines, 41160 La Ville Aux Clercs Tél 02-54-80-63-24
- Clinique Vétérinaire du Dr Christophe Antony, 60 av Ronsard 41100 Vendôme Tél

Les créneaux ouverts sont définis par la consultante et par les structures qui l'accueillent et lui adressent les propriétaires. Les consultations peuvent exceptionnellement se faire à domicile.

La médecine du comportement est également pratiquée, si nécessaire, à domicile.

ACTES PROPOSES

Les consultations proposées concernent les chiens et/ou chats et sont :

- Consultation initiale/bilan comportemental et consultations de suivi
- Consultations de suivi à distance en cas d'impossibilité de visite présentielle :

Dans certains cas choisis et qui le nécessitent, une consultation de suivi à distance pourrait être proposée, uniquement pour les cas ayant déjà été vus et en absence de tout suivi organique indispensable. Un courrier d'accord du CRO-PACA a été édité le 20/12/2018. Ces consultations seront enregistrées conformément à la demande du CRO-Paca. En cas de nécessité d'un examen médical identifié lors de l'entretien, un examen physique de l'animal sera demandé qui pourra être réalisé et facturé dans les structures assurant la continuité de soin.

Il n'est pas possible de réaliser deux suivis successifs à distance (le prochain suivi est obligatoirement une consultation de suivi en présentiel)

- Évaluations comportementales (Art R211-14-2 du CRPM) :

Le DV Jasmine Chevallier est inscrite sur la liste des vétérinaires habilités à réaliser des évaluations comportementales pour les chiens dont les maîtres résident dans les départements suivants : 04, 05 ,06 ,13, 30, 34, 37, 41, 42, 75, 77, 78, 83, 84, 91.

- Diagnose de catégorie
- Consultation éducative et de prévention pour chiot ou chaton
- Télémédecine vétérinaire : réservée aux suivis de chiens et chats déjà vus en présentiel OU, dans le cadre de l'activité de consultante en médecine du comportement, sur référé écrit du vétérinaire traitant, exerçant obligatoirement au sein d'une des structures avec lesquelles un contrat de continuité de soins a été signé.

TARIFS ET CONTACT

Les patients sont adressés vers le Dr Vet Jasmine Chevallier par les confrères.

Une prise de contact par mail permet d'obtenir le type de consultation proposée pour le cas décrit et le tarif, variable selon le lieu de consultation, de la consultation initiale et des consultations de suivi si elles s'avèrent nécessaires.

Les contacts se font par mail jas.cheval@gmail.com

Pour un contact téléphonique, s'il est nécessaire, les clients doivent contacter la structure DPE principal du Dr Vet Jasmine Chevallier, Vétérinaires du Clos des Anges, 600 route de Bandol, 83270 St Cyr sur Mer Tél : 04-94-26-61-18

Un compte-rendu écrit ou par téléphone est adressé au vétérinaire référant, au vétérinaire traitant et aux professionnels (notamment éducateur canin) concernés par l'animal.

RESPONSABILITE DU PROPRIETAIRE

Comme stipulé dans le compte-rendu de la consultation initiale, les propriétaires sont informés que « *Le suivi est fondamental. Le trouble dont votre animal souffre, de même que la thérapie prescrite ont un effet sur son bien-être, votre relation et, dans certains cas, sa dangerosité. Certains signes ou effets (qu'ils soient ceux qui sont recherchés ou secondaires) doivent absolument être portés à ma connaissance. Ainsi, le non respect du suivi que nous avons prévu ensemble serait considéré comme un arrêt de prise en charge à votre initiative.* »

PRISE EN CHARGE COMPORTEMENTALE DES CHIENS AYANT MORDU

Les chiens ayant mordu seront reçus dans le respect de l'article R211-14-2 du CRPM : la morsure sera déclarée à la mairie du domicile du propriétaire, une Évaluation Comportementale sera le 1^{er} examen pratiqué et son résultat sera consigné sur le fichier I-Cad.

Cette démarche s'applique, comme le prévoit la loi, quelle que soit la race du chien, quel que soit son format, et quelles que soient les personnes mordues (cercle familial ou non).

Dernière maj des CGF : Décembre 2021.