

**Conditions générales de fonctionnement de la
Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry
4 rue du Moulin à vent
91580 ETRECHY
01 60 80 52 20**

Horaires d'ouverture

La Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures sans interruption
- Le samedi de 9 heures à 14 heures sans interruption

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture. Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles en fonction de la disponibilité du vétérinaire ou en cas d'urgence aux heures d'ouverture.

La Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry est réputée ouverte aux heures d'activité mentionnées ci-dessus. En dehors de ces heures, la clinique est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la permanence de soins des animaux hospitalisés.

La Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry accueille les chiens, les chats, les Nouveaux Animaux de Compagnie (furets, lapins, rongeurs, oiseaux, tortues).

Personnel de la clinique

- Dr Elodie GOFFART-PEYRONNET, vétérinaire. Inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 13877. Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon et de la faculté de médecine de Lyon. Titulaire du mandat sanitaire pour le département de l'Essonne. Inscrite sur la liste départementale des vétérinaires habilités à effectuer des évaluations comportementales. Titulaire du Diplôme d'Ecole d'Ophtalmologie vétérinaire.
- Dr Sandrine COMBARET, vétérinaire. Inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 17428. Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort et de la faculté de médecine de Créteil. Titulaire du mandat sanitaire pour le département de l'Essonne. Titulaire du Certificat d'Etudes Spécialisées en Diététique canine et féline.
- Dr Gersende DOUMERC, vétérinaire. Inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 18497. Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort et de la

faculté de médecine de Créteil. Titulaire du mandat sanitaire pour le département de l'Essonne.

- Christine PERTHUIS, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau 5 au sens de la convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires.
- Lauren BUREAU, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau 3 au sens de la convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires.
- Maurane OLECHNOWIEZ, Auxiliaire Vétérinaire en formation.

Communication

La clinique vétérinaire dispose de plusieurs sites d'information :

- Un site Internet : www.cliniqueveterinaire-saintexupery.com
- Une page Facebook : <https://www.facebook.com/cliniqueveterinairesaintexupery/>
- Une page Instagram : veto_saint_exupery

Équipements de la clinique

La clinique vétérinaire Saint-Exupéry répond aux obligations telles que définies par le cahier des charges promulgués par l'ordre national de vétérinaire et disponible sur le lien suivant : https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Cahier-des-charges-AC-CV.pdf.

La clinique vétérinaire Saint-Exupéry répond aussi aux obligations définies par l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires (https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf) :

- du module « chirurgie générale » : une salle dédiée à la chirurgie, équipée en oxygène et une salle dédiée aux chirurgies dites « sales » ; un autoclave pour la stérilisation du matériel.
- du module « hospitalisation » : deux salles d'hospitalisation séparées pour les chiens (et les furets) d'un côté, pour les chats (et les autres NAC) de l'autre.

La clinique vétérinaire Saint-Exupéry est aussi équipée :

- d'un appareil de radiologie avec développement numérique,
- d'un échographe,
- d'un microscope,
- d'un laser thérapeutique,
- d'un laboratoire d'analyses (biochimie, hématologie, urines) permettant de faire des analyses au chevet du patient. D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Permanence et continuité de soins

En dehors des heures d'ouverture de la Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry, les animaux hospitalisés seront surveillés de façon discontinue via un dispositif de vidéosurveillance en fonction de la nécessité de cette surveillance. Les animaux hospitalisés pour le week-end seront visités au moins une fois le samedi soir et deux fois dans la journée du dimanche.

En dehors des heures d'ouverture de la Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry (nuit, samedi après-midi, dimanche et jours fériés), les coordonnées de structures vétérinaires prenant en charge les animaux dont l'état de santé relève d'une urgence sont disponibles :

- sur le répondeur de la clinique (tél : 01 60 80 52 20)
- sur le site internet de la clinique

Ces structures sont :

- la Clinique vétérinaire de l'Orge : Rond-point La Voie Creuse - 4 rue Calmette et Guérin - 91630 AVRAINVILLE - 01 60 83 84 00. Un vétérinaire de garde intervient sur place après appel téléphonique.
- Vetoatom : vétérinaires à domicile : 01 47 46 51 26
- Clinique Vétérinaire de Chilly-Mazarin : 56 rue de Launay - 91380 CHILLY-MAZARIN – 01 69 79 03 81. Un vétérinaire est présent sur place 24h/24 et 7j/7.
- Centre Hospitalier Vétérinaire Frégis : 43 avenue Aristide Briand – 94110 ARCUEIL – 01 49 85 83 00. C'est un hôpital vétérinaire, ouvert 24h/24 et 7j/7.
- Pour les NAC (mammifères et reptiles, pas les oiseaux) : Exotic Clinic – 38 rue d'Arqueil – 77 176 NANDY – 01 64 41 93 23. Un vétérinaire de garde intervient sur place après appel téléphonique.

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

La Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry est autorisée 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 Saint-Exupéry est autorisée à vendre des produits de parapharmacie vétérinaire et des aliments. Cette vente s'adresse à tout le monde et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire. Les produits hors médicaments sur prescription vendus peuvent être repris si non déballés, non ouverts dans les 15 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la clinique. Les médicaments sur prescription ne sont ni repris ni échangés.

Tarifs et Devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles auprès du personnel de la clinique. En dehors des actes codifiés, le vétérinaire vous établira une facture pro-forma (devis) pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition pleines d'incertitudes et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, si le surcoût ne dépasse pas 30% du devis initial ou du coût codifié, le vétérinaire pourra décider lui-même des actes et soins nécessaires au mieux pour l'animal, sauf demande express des propriétaires. Si le surcoût dépasse 50% du devis initial, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire de l'animal dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour l'animal et en fonction de la discussion menée avant l'hospitalisation.

Conditions de Paiement

Les honoraires sont dus à la récupération de l'animal. 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.

La Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry accepte les paiements en espèces ou par carte bleue. Les paiements par chèque sont refusés en raison d'un trop grand nombre d'impayés. Pour les sommes entre 300 et 4000 euros, un paiement en plusieurs fois est possible grâce au système O'NEY.

En cas de non-paiement des honoraires, le cabinet vétérinaire appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € prévue à l'article L441-6 du code du commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Paris.

Référés et spécialistes

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

Déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie vétérinaire :

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/documents/profession/code-de-deontologie/1890_CODE_DEONTO-07-04-BD.pdf

En cas de litige, le Conseil Régional de l'Ordre peut être contacté pour demander une médiation. Conseil régional de l'ordre des vétérinaires Ile-de France-DOM : 34 rue BREGUET – 75011 PARIS – 01 47 00 12 89 - cro.idf@veterinaire.fr

Assurance responsabilité professionnelle

Conformément à la législation, Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry possède une assurance responsabilité professionnelle souscrite auprès de : ALLIANZ – 1 cours MICHELET – CS30051 – 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Politique de confidentialité

La Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits. Il s'agit du logiciel « DrVeto » qui a la certification NF 203 et ISO 25051 (cette certification correspond à des règles strictes d'inaltérabilité, de sécurisation, de conservation et d'archivage des données).

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seul les membres du personnel de la Clinique Vétérinaire Saint-Exupéry ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

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 Dr Sandrine COMBARET*.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux RGPD"

Conditions générales de fonctionnement validées le 26 novembre 2020.