

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE



1. Dénomination de l'établissement de soins, adresse de l'établissement de soins

Les présentes CGF sont envoyées au Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires, et sont consultables à la clinique, ainsi que sur son site internet.

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

2. Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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](#).

La clinique est connue de la clientèle sous le nom de clinique vétérinaire Pascal Hardy.

L'adresse de l'établissement est au 25, rue Pascal, 75005, Paris. Sa boîte postale est située au rez-de-chaussée de l'immeuble au 20, boulevard de Port-Royal, 75005, Paris. La clinique peut être contactée par téléphone au 01 47 07 38 04, ou par mèl à phlabovet@gmail.com.

3. Espèces habituellement traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées sont :

- Chien ;
- Chat ;
- Lapin ;
- Cobaye ;
- Hamster ;
- Rat domestique ;
- Souris ;
- Furet ;
- Oiseaux.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser à l'École nationale vétérinaire d'Alfort, au 7, avenue du Général de Gaulle, 94700, Maisons-Alfort.

4. Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

L'unique associé de la SDF DEBUF FIOCRE HARDY est le docteur vétérinaire Pascal Hardy.

5. Horaires d'ouverture / Permanence et continuité de soins

La clinique est ouverte de 08:00 à 19:00, du lundi au samedi. Les consultations ont lieu de préférence sur rendez-vous, et ne sont pas couramment assurées entre 12:30 et 14:30.

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :

- Clinique vétérinaire V24, au 108, Rue Rivay, 92300, Levallois-Perret, joignable au 01 55 90 24 24 ;
- Centre hospitalier vétérinaire Advetia, au 9, avenue Louis Bréguet, 78140, Vélizy-Villacoublay, joignable au 01 75 45 91 09.

6. Conditions d'accueil et d'attente des animaux

Pour des raisons de sécurité, les chiens pénétrant dans la clinique doivent être tenus en laisse, et muselés si besoin. Les chats et nouveaux animaux de compagnie doivent être dans une caisse ou un panier de transport, fermé.

7. Prestations au sein de l'établissement

- Consultation de médecine générale ;
- Consultation à domicile ;
- Chirurgie de convenance ;
- Chirurgie des tissus mous ;
- Chirurgie orthopédique : le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client ;
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX ProCyte Dx, Catalyst Dx, SnapShot Dx, Bionote Vcheck ;
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client ;
- Analyses urinaires :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX SediVue Dx, VetLab UA
- Anesthésies générales selon un protocole adapté à chaque animal et l'intervention nécessaire :
 - Grâce aux molécules suivantes :
 - Buprénorphine ;
 - Butorphanol ;
 - Méthadone ;
 - Midazolam ;
 - Médétomidine ;

- Kétamine ;
 - Propofol ;
 - Alfaxalone
 - Isoflurane ;
 - Association tilétamine – zolazépam.
- Surveillés avec le matériel suivant :
 - Monitoring d'anesthésie VetSpecs (capnographie, oxymétrie pulsée, électrocardiographie, température) ;
- Imagerie médicale :
 - Radiographie : numérique à capteur plan (une copie des radiographies sera envoyée par mèl au client sur simple demande) ;
 - Échographie (une copie des images échographiques sera envoyée par mèl au client sur simple demande) ;
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur ;
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

La surveillance des animaux hospitalisés en dehors des horaires d'ouverture est assurée par vidéosurveillance et / ou ponctuellement par un vétérinaire en fonction de l'état des animaux hospitalisés et des soins nécessaires.

8. Personnel affecté aux soins

- Personnel vétérinaire :
 - Pascal Hardy, docteur vétérinaire, associé, École nationale vétérinaire d'Alfort 1982 ;
 - Agathe Dupont, docteur vétérinaire, Faculté de médecine vétérinaire de Liège 2016 ;
 - Lucile Donier, docteur vétérinaire, Faculté de médecine vétérinaire de Liège 2023 ;
 - Lorenzo Hardy, docteur vétérinaire, École nationale vétérinaire d'Alfort 2024.
- Personnel non vétérinaire :
 - Claire Folliot, auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5 ;
 - Emmanuelle Oiseau, auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 4.

Une liste actualisée du personnel est disponible dans la [section « Équipe » du site internet de la clinique](#).

9. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à l'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire 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 du client.

10. Secret Professionnel / Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

- Secret professionnel :

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi. Ce secret professionnel peut être partiellement levé lors de suspicion de maltraitance animale.

- RGPD :

- Politique de confidentialité

La Clinique vétérinaire Pascal Hardy dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal 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 seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du DV Pascal Hardy.

Le cas échéant, les données pourront être utilisées pour les alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical, par exemple les rappels de vaccination.

11. Différends / Litiges

- **Conseil Régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM**

18, Cour Debille
75011, Paris

cro.idf@ordre.veterinaire.fr

- **Accès au code de déontologie :**

Sur le [site internet de l'Ordre national des vétérinaires](#).

- **Médiateur 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 à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire

Conditions générales de fonctionnement | CVPH

Conseil national de l'ordre des vétérinaires
34, Rue Breguet, 75011, Paris.

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation ».

- **Coordonnées RCP**

Axa France, 313, Terrasses de l'Arche, 92727, Nanterre Cedex.

12. Risque anesthésique, thérapeutique, lié à la contention

- 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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).
- Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement 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 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.

13. Animaux visés par la législation chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure. La même disposition est applicable aux chiens agressifs ou menaçants envers les personnes ou les autres animaux.

14. Admission des animaux errants

- À défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à la Clinique vétérinaire Pascal Hardy, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur.
- En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la [Mairie](#) — qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune — ou la [Police nationale](#).
- Pour les espèces sauvages, seul les centres de soins de la faune sauvages sont habilités à les hospitaliser et à en prendre soin. Pour des raisons légales et sanitaires,

nous ne pouvons en aucun cas garder ces animaux. Le Centre hospitalier universitaire vétérinaire de la faune sauvage (École nationale vétérinaire d'Alfort) peut être contacté selon les modalités indiquées sur [ce site](#).

15. Existence d'un contrat de soins

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. Ce document sera signé en deux exemplaires, à destination des deux parties.

16. Modalités de règlement

- Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.
- Les honoraires peuvent être payés par carte bancaire, chèque ou espèces.
- De manière exceptionnelle, un paiement différé ou étalé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.
- Un acompte pourra être demandé notamment lors d'intervention chirurgicale lourde, 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 de quatorze jours. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.
- Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement convenue entre les parties.
- Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

17. Modalités de remboursement ou d'avoir

- Conformément à la réglementation en vigueur, les médicaments, même non entamés, ne peuvent être repris ou échangés. Ils ne feront donc l'objet d'aucun remboursement ou avoir.
- Les autres produits, neufs et non périmés (alimentation, hygiène, etc.), ne feront l'objet d'aucun remboursement. De façon exceptionnelle, sur demande écrite motivée, et à l'appréciation systématique d'un associé, ceux-ci pourront faire l'objet d'un avoir.

18. Visites aux hospitalisés

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles, sur rendez-vous. Ces visites sont effectuées en salle de consultation, si l'état du patient le permet.

19. Rendez-vous non honorés, retards

En cas de rendez-vous non honorés et non préalablement annulés à plusieurs reprises, ou de retards trop importants, le vétérinaire se réserve le droit de refuser de recevoir en consultation les propriétaires indécents.

20. Accès aux espaces réservés au personnel

L'accès aux espaces réservés au personnel de la clinique, notamment le laboratoire, la salle de chirurgie, la salle de radiographie, le chenil et les toilettes, ne saurait être autorisé aux clients.