

Conditions Générales de Fonctionnement

Conditions générales de fonctionnement de LA CLINIQUE VETERINAIRE DES HIRONDELLES 2A Rue Boileau 21130 AUXONNE

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur le tableau d'affichage de notre clinique, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées sur le site internet de la clinique.

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

Appellation de l'Etablissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

La clinique vétérinaire des Hirondelles répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie (telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponible à l'adresse suivante : https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf).

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (lapins, rongeurs, furet, volailles de compagnie, certains oiseaux et certains reptiles). Nous ne disposons pas du matériel, des autorisations et assurances pour assurer les soins aux chevaux et animaux de ferme.

Clinique vétérinaire des Hirondelles Docteur Isabelle MOLLI MOUGEOT Vétérinaire

2 A Rue Boileau 21130 AUXONNE

Tel : 03 80 56 14 90

Site internet : cliniqueveterinairedehirondelles.fr

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil des patients

La clinique vétérinaire des Hirondelles est ouverte du lundi au jeudi de 08h30 à 18h00 et vendredi et samedi de 08h30 à 12h. Habituellement fermée le premier samedi du mois.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique vétérinaire des Hirondelles, une convention a été passée avec la clinique vétérinaire Pasteur 105 Av. Eisenhower, 39100 Dole joignable au [03 84 82 17 68](tel:0384821768)

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les consultations urgentes pour pathologie aiguë/accident grave menaçant le pronostic vital sont possibles aux heures d'ouverture après avoir prévenu de votre arrivée par téléphone et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

La clinique vétérinaire des Hirondelles est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire des Hirondelles est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Lorsque la clinique des hirondelles est fermée, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

Les rendez-vous peuvent être pris soit en téléphonant à la clinique au 03 80 56 14 90 soit en ligne sur le site pilepoils : <https://www.pilepoils.vet/veterinaires/auxonne/11578-1/clinique-veterinaire-des-hirondelles-dr-molli-mougeot?code=40789&parent=40789>

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique 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

Conditions d'accueil spéciales suite circulation du virus de la COVID

Les mesures de distanciations physiques et les gestes barrières doivent être respectés par tous.

La prise de rendez-vous par téléphone ou en ligne est obligatoire avant de venir à la clinique quel qu'en soit le motif y compris pour une urgence, une consultation, un renseignement ou un achat de médicaments, aliments ou autres motifs.

Un seul accompagnant par animal, cette personne devra être majeure.

Si vous ou un de vos proches présentez de la fièvre ou des symptômes évoquant la Covid, merci de vous faire remplacer par un tiers et de ne pas vous déplacer.

Merci de vous équiper d'un masque conforme couvrant la bouche et le nez et de ne pas l'ôter pendant votre visite.

De la solution hydro alcoolique sera également à votre disposition pour vous nettoyer les mains à l'entrée et à la sortie.

Nous prenons en charge votre animal pour les soins à l'entrée de la clinique. Si nous jugeons votre présence indispensable pendant la consultation, vous pourrez nous accompagner en salle d'examen sinon nous prendrons en charge votre animal et vous patienterez à l'accueil.

Personnel affecté aux soins des patients

Personnel vétérinaire :

Docteur Isabelle MOLLI MOUGEOT vétérinaire

Lors de ses absences, le Docteur Isabelle MOLLI MOUGEOT vétérinaire sera parfois remplacée par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

Personnel non vétérinaire :

Nadine MIGOTTI Auxiliaire vétérinaire

Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire des Hirondelles

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisations), générales cutanées, abdominales et thoraciques
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie ...).
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies
- Thérapie laser

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire des Hirondelles collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

Surveillance des patients hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers adaptée à leur état. Ils sont visités autant que de besoin.

Aucune permanence ne pouvant être assurée de manière continue, le transfert des animaux nécessitant des soins intensifs permanents sera proposé dans une clinique ou un hôpital pouvant assurer une surveillance ininterrompue. En cas de refus de ce transfert, le propriétaire de l'animal concerné assumera pleinement les conséquences de ce refus.

Permanence et Continuité des soins

Conformément au code de déontologie, une convention a été passée avec la clinique vétérinaire Pasteur 105 Av. Eisenhower, 39100 Dole joignable au [03 84 82 17 68](tel:0384821768)

Lorsque la clinique vétérinaire des Hirondelles est fermée, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la clinique vétérinaire des Hirondelles informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. Si cela est possible, la clinique vétérinaire des Hirondelles informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation ou crémation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société SOCREPAC 102 bis Rue Principale, 71530 Crissey la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent être également restées à votre disposition à la SOCREPAC. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de prise en charge, de conservation et de crémation du corps sont à la charge du client.

Modalités d'admission des animaux

Les chats et autres petits animaux doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie aussi bien sur le terrain que dans l'enceinte de la clinique (pas tenus en laisse ni dans les bras, portes de la cage solidement fermées en permanence).

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin aussi bien sur le terrain que dans l'enceinte de la clinique.

Les animaux en liberté sont interdits sur le terrain et dans l'enceinte de la clinique.

Modalités d'admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Conditions Générales de Fonctionnement

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.

Modalités d'admission des animaux errants

Dans tous les cas les animaux errants sont sous la responsabilité du Maire de la commune où ils divaguent. Nous vous invitons à contacter les services municipaux de la commune de découverte ou à défaut la gendarmerie ou la préfecture qui dispose des coordonnées du responsable communal à joindre en cas d'urgence.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au [03 84 24 66 05](tel:0384246605) (Centre Athenas) ou de l'Office français de la biodiversité (OFB) pour le gibier au 03 80 29 43 91.

Si vous trouvez un animal, il faut impérativement joindre la mairie du lieu de découverte.

Conformément à l'article R 242-48 du code de déontologie, pour les animaux trouvés malades ou blessés en péril d'espèces habituellement soignées (voir premier paragraphe) notre établissement s'efforcera « dans la limite de ses possibilités, d'atténuer la souffrance animale et de recueillir l'accord de la personne responsable de l'animal sur des soins appropriés. En l'absence d'un tel accord ou lorsqu'il ne peut répondre à cette demande, il informe le demandeur des possibilités alternatives de prise en charge... » Pour des soins dépassant cet objectif de soulager la souffrance, une autorisation écrite de la personne responsable de l'animal (propriétaire si connu ou Maire sinon) est obligatoire.

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

La clinique vétérinaire des Hirondelles 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 des Hirondelles est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût supérieur à 15% du devis, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en espèces (prévoir l'appoint) ou carte bleue en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Le paiement par chèque n'est pas accepté. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal ou lors de soins de longue durée.

Les honoraires sont dus dès la prise en charge 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.

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique vétérinaire des Hirondelles appliquera à ses clients professionnels une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjuger pour les clients professionnels ou non des frais d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Dijon.

Communication

La clinique dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.cliniqueveterinairedeshirondelles.fr>

Les rendez-vous peuvent être pris soit en téléphonant à la clinique au 03 80 56 14 90 soit en ligne sur le site pilepoils : <https://www.pilepoils.vet/veterinaires/auxonne/11578-1/clinique-veterinaire-des-hirondelles-dr-molli-mougeot?code=40789&parent=40789>

Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire des Hirondelles est consultable à l'accueil de la clinique.

Déontologie

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

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires de Bourgogne Franche-Comté Parc tertiaire des Grands Crus 60F Avenue du 14 juillet 21300 CHENOVE Tel 03 80 43 94 09 cro.bourgogne-franche-comte@ordre.veterinaire.fr

Litige

« Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à Clinique vétérinaire des Hirondelles Docteur Isabelle MOLLI MOUGEOT 2 A Rue Boileau 21130 AUXONNE

Conditions Générales de Fonctionnement

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html>

Assurance responsabilité civile professionnelle.

Conformément à la législation la clinique vétérinaire des Hironnelles possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de La Médicale de France Les Hauts de Chazal Pôle Santé 16 Rue du Pr Milleret 25000 BESANCON

Politique de confidentialité

La clinique vétérinaire des Hironnelles 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.

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. Seuls les membres du personnel de La clinique vétérinaire des Hironnelles 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 Docteur Isabelle MOLLI MOUGEOT Vétérinaire

[*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

Et

[*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 \(règlement général sur la protection des données\)](#)

Conditions générales de fonctionnement validées le 27 novembre 2021