

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE ONCOVET

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante <http://oncovet.fr/CGF.pdf>

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

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

La clinique vétérinaire Oncovet répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie. Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et les équidés.

Clinique vétérinaire Oncovet
Avenue Paul Langevin
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
03.20.34.41.34
contact@oncovet.fr

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

La clinique vétérinaire Oncovet est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 8h30 à 13h
Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposées au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

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

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

Personnel affecté aux soins des patients

Personnel vétérinaire : Docteurs Minier, Pottier, Marescaux, Bouhsina, Serres, Hustings, Rey, Boissy, Conti, Benoit, Ferro.

Personnel non vétérinaire : ASV : Julie, Naomi, Julie, Pauline, Antoine, Marina, Marie, Laura, Hélène, Ludivine, Raphaëlle, Emilie, Quentin, Lou, Céline, Cécile, Florence, Lucile, Céline, Marine, Juliette, Elise, Cécile, Alexandra, Elia, Kéryn, Emma, Laurine, Laura, Victoria.

Lors de leurs absences, les vétérinaires seront parfois remplacés par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire ONCOVET

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécialisées (médecine interne) et spécifiques
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, endoscopies,
- Consultation d'Oncologie (chimiothérapie, radiothérapie.)
- Imagerie : scanner

Surveillance des patients hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la clinique vétérinaire Oncovet sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, une ASV assure la surveillance directe des animaux hospitalisés et les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte des animaux hospitalisés.

Permanence et Continuité des soins

Les urgences et gardes sont assurées exclusivement par les vétérinaires du CHV NORDVET, 24h24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique.

Espèces traitées

L'ensemble des races de chiens et de chats est pris en charge par la clinique vétérinaire Oncovet.

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 Oncovet 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. La clinique vétérinaire Oncovet 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.

Nous pouvons dans les autres cas faire assurer par l'intermédiaire de la Société Esthima 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 aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité, sans supplément. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

Modalités d'admission des animaux

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

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

Modalités d'admission des animaux errants

La clinique vétérinaire Oncovet ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont également sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au 07.72.22.51.40.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

La clinique vétérinaire Oncovet 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 Oncovet 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.

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 et sur le site internet de la clinique vétérinaire Oncovet à l'adresse suivante : www.oncovet.fr

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous 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, 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.

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.

Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un acompte peut être demandé pour tous devis supérieurs à 1000 euros.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 / 4 / 5 ou 10 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique vétérinaire Oncovet appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement 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 Lille.

Communication

La clinique vétérinaire Oncovet dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : www.oncovet.fr

Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la clinique vétérinaire Oncovet est consultable à l'adresse suivante : [????](#)

Déontologie

En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des hauts de France peut être sollicité.

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

Litige

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la clinique vétérinaire Oncovet, Avenue Paul Langevin 59650 Villeneuve d'Ascq.

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 Oncovet possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de AXA.

Politique de confidentialité

La clinique vétérinaire Oncovet 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 Oncovet 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.

*[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié 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 16/06/2022