



## **Conditions Générales de Fonctionnement des Etablissements de Soins Vétérinaires (CGFESV)**

### **« CLINIQUE VÉTÉRINAIRE HOLOS BIOS »**

« 501, avenue Maréchal Juin - 83140 Six-Fours les Plages - Tél. 04 94 22 00 00 »

#### **Introduction.**

La Clinique Vétérinaire Holo Bios répond aux obligations 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 national de vétérinaire et disponible à l'adresse suivante : [https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user\\_upload/Ressources\\_documentaires/Cahiers\\_des\\_charges\\_ESV/Arrete-esv.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf)

Tout acte effectué sur un patient dans cet établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement. Elles peuvent vous être remises sous un format papier et consultables en salle d'attente ou téléchargeable au format PDF : [CGF\\_Holosbios](#)

#### **Horaires habituels d'ouverture et conditions d'accueil des patients.**

La Clinique Vétérinaire Holo Bios est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 19h30, le samedi de 8h30 à 17h30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h00.

Nous consulter pour les veilles de jours fériés.

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

Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité des vétérinaires.

En dehors de ces heures, la Clinique Vétérinaire Holo Bios est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité de soins des animaux hospitalisés.

## Personnel affecté aux soins des patients.

### • **Docteurs-Vétérinaires**

#### • **Claude Paolino - N° Ordre 9736**

- Diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon
- Vétérinaire sanitaire départements 83 et 13
- Certificat d'Études Supérieures (CES) de Diététique Canine & Féline (École Nationale Vétérinaire d'Alfort)
- Diplôme d'Université (DU) de Psychiatrie Vétérinaire (École Nationale Vétérinaire de Lyon VetAgroSup - Faculté de Médecine de Lyon)
- Diplôme d'École (DE) d'Expertise Vétérinaire (École Nationale Vétérinaire de Toulouse)

#### • **Lorenzo Scarcella - N° Ordre 32562**

- Diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Messine
- Vétérinaire sanitaire département 83

#### • **Vincent Sourbet - N° Ordre 13823**

- Diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Toulouse
- Vétérinaire sanitaire département 83

#### • **Estelle Prietz-Ducasse - N° Ordre 16789**

- Diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Nantes
- Vétérinaire sanitaire département 83
- Certificat d'Études Supérieures (CES) d'Hématologie et Analyses Vétérinaires

### • **Auxiliaires spécialisées vétérinaires**

- Nathalie Duvillier échelon 5/5
- Noémie Bréant échelon 5/5
- Julie Caille échelon 5/5
- Charlène Weishaupt échelon 3/5
- Margaux Derycke (en formation)

## Prestations effectuées.

- Médecine et chirurgie générales des carnivores domestiques et NAC.
- Consultations de Nutrition par un vétérinaire diplômé en Diététique Canine & Féline
- Consultations de Psychiatrie Vétérinaire, troubles du comportement, évaluation comportementale par un vétérinaire diplômé en Psychiatrie Vétérinaire
- Consultations d'Expertise Vétérinaire par un vétérinaire diplômé en Expertise Vétérinaire
- Dentisterie
- Radiographie numérique
- Echographie
- Endoscopie avec enregistrement vidéo

- Actes de télé médecine vétérinaire :
  - Téléconsultation : consultation à distance en temps réel
  - Télésurveillance : animaux hospitalisés ne nécessitant pas la présence d'un vétérinaire à ses côtés.
  - Téléexpertise : apport scientifique à distance d'un confrère
  - Téléassistance : Aide à distance dans la réalisation d'un acte vétérinaire apportée à un confrère
  - Télérégulation : régulation des demandes des détenteurs des animaux dans une situation supposée d'urgence notamment dans le cadre des obligations de permanence et de continuité des soins des vétérinaires en dehors des heures habituelles d'ouverture de la clinique
- Laser médical
- Laser chirurgical
- Analyses biologiques sur place : hématologie, biochimie, urines
- Anesthésie fixe et gazeuse.
- Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la Clinique Vétérinaire Holos Bios collabore avec des vétérinaires spécialisés, des centres d'imagerie ou des laboratoires d'analyses vétérinaires.

## **Permanence et Continuité des soins**

- Conformément au code de déontologie, la Clinique Vétérinaire Holos Bios a passé une convention avec le service d'urgence *Vétérinaires de toute urgence (V2TU)*,
  - joignable au 09 70 24 70 24
  - Site en ligne [www.veterinaires2touteurgence.com](http://www.veterinaires2touteurgence.com)
- Toutes ces coordonnées sont rappelées sur notre répondeur au 04 94 22 00 00.

## **Surveillance des patients hospitalisés.**

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la Clinique Vétérinaire Holos Bios sous la responsabilité des vétérinaires. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires assurent la surveillance directe (monitoring) et indirecte (télésurveillance) des animaux hospitalisés.

## **Espèces traitées habituelles et non habituelles.**

- Carnivores domestiques et NAC.
- Espèces non traitées habituellement : conseils, soins d'urgence, redirection.

## Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente et sur le site internet de la Clinique Vétérinaire Holos Bios à l'adresse suivante : <https://www.cliniqueveterinaireholosbios.com/services>

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage détaillé.

- 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.
- Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et 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.

## Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie.

La Clinique Vétérinaire Holos Bios est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients dont l'animal est inscrit dans le fichier informatisé (Code de la Santé publique article L5143-2). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique pour rédiger la prescription.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Par dérogation la Clinique Vétérinaire Holos Bios est autorisée à vendre des produits dérogatoires de parapharmacie vétérinaire et des aliments. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

## Modalités de règlement.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son détenteur. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat (Art R242-49). Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

Exceptionnellement un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Dans ce cas 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 indiquée sur la facture.

Modes de règlement acceptés : carte bancaire, espèces.

Un paiement en 3 fois sans frais est disponible sous réserve d'acceptation de son dossier par notre partenaire financier.

Nous consulter pour les autres modalités de financement.

En cas de non-paiement des honoraires, la Clinique Vétérinaire Holos Bios appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € 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 Toulon.

## **Gestion des litiges.**

En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Provence Alpes Corse peut être sollicité.

<https://www.veterinaire.fr/contacter-lordre-en-region/provence-alpes-cote-dazur-corse.html>

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à :

« JAMBA VETERINAIRES  
Clinique Vétérinaire Holos Bios  
501, avenue Maréchal Juin  
83140 Six-Fours-Les-Plages »

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

<https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>

## **Assurance responsabilité civile professionnelle**

Conformément à la législation, la Clinique Vétérinaire Holos Bios possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Axa Assurances - Cabinet Catala - Rue de Lisbonne 85500 La Seyne/mer

## **Politique de confidentialité.**

La Clinique Vétérinaire Holos Bios 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, impérativement 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 Holos Bios ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

## **Secret professionnel.**

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. Étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ».

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 en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire Claude Paolino.

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

## **Risques thérapeutique, anesthésique, lié à la contention.**

### **Consentement éclairé du client - Contrat de soins**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont la Clinique Vétérinaire Holos Bios informera le client.

Cette information est faite 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 patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. Le client sera informé de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité. L'examen du patient 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.

### **Gestion du corps de l'animal décédé.**

En cas de décès de l'animal, nous pouvons dans le cadre réglementaire et à la demande du client restituer le corps à des fins d'enfouissement. Nous pouvons dans les autres cas assurer

par l'intermédiaire de la **Société Incinérís** la crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

En cas de crémation individuelle, les 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.

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

### **Admission des patients**

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

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

Un espace dédié de la salle d'attente permet de poser le panier sur un meuble.

### **Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux**

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

### **Admission des animaux errants**

La clinique vétérinaire Holos Bios ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement 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.

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

### **Communication.**

La Clinique Vétérinaire Holos Bios dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante :

<http://www.cliniqueveterinaireholosbios.com>

ainsi qu'une page Facebook

<https://fr-fr.facebook.com/clinvetholosbios/>

sur laquelle le dépôt d'avis est possible, ainsi que la publication que nous nous réservons le droit de masquer. Les échanges avec Messenger sont possibles seulement aux heures d'ouverture de la clinique. En dehors de celles-ci les coordonnées du service d'urgences sont indiquées.

### **Accessibilité.**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire Holos Bios est consultable à l'accueil sous sa forme papier ou sur [https://www.dropbox.com/s/o3w99ta13uz957p/CGFESV\\_Holosbios\\_20200615.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/o3w99ta13uz957p/CGFESV_Holosbios_20200615.pdf?dl=0)

« Conditions générales de fonctionnement validées le mardi 27 avril 2021 »