

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

### **DE LA CLINIQUE VETERINAIRE Holos Bios à Six Fours les Plages**

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet <https://www.holosbios.com> ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement, que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

### **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire 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.

Adresse : 501 avenue Mal Juin 83140 Six Fours les Plages

Téléphone : 04 94 22 00 00

Courriel : [contact@holosbios.com](mailto:contact@holosbios.com)

### **HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC**

L'établissement est généralement ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h30.

Aux heures de fermeture, les clients sont invités à appeler le 09 70 24 70 24 (V2TU), et en parallèle, notre répondeur vous donnera la marche à suivre.

### **SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**

La clinique vétérinaire Holos Bios est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattaché à la SAS JAMBHA, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La Société par Actions JAMBHA est enregistrée sous le N° 9850 281 260 au registre du Commerce et des Sociétés de Toulon.

N° Siret : 98528126000051

N° TVA : FR40985281260

### **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

Personnel vétérinaire :

- LE FLOHIC Marine, Diplômée de Liège (Belgique), N° ordre 34230

- SCARCELLA Lorenzo, Diplômé de Messine (Italie), N° ordre 32562, titulaire du mandat sanitaire
- DENAIHAC Anaïs, Diplômée de Liège (Belgique), N° ordre 38987, titulaire du mandat sanitaire

Personnel non vétérinaire :

- Noémie BREANT      Statut ASV GIPSA Grade V
- Carla AUBERT        Statut ASV GIPSA Grade V
- Joris SIMMONET      Statut ASV GIPSA Grade V

### **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

Consultations de médecine générale

Chirurgie de convenance, des tissus mous, gynécologique

Conseil en nutrition, hygiène et soins

Hospitalisation

Analyses sanguines :

Effectuées par nos soins sur un matériel d'analyse complet (hématologie, biochimie...)

Cytologies, frottis sanguins

Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client

Imagerie médicale :

Réalisation de radiographie : développement numérique

Échographie abdominale

Anesthésies générales selon les protocoles suivant sauf indications contraires dans le contrat de soins le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

- Anesthésie fixe : benzodiazépine, morphine, médétomidine Kétamine
- Anesthésie gazeuse : benzodiazépine, morphine, propofol relais Isoflurane
- Surveillance de l'anesthésie

Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

Réflexothérapie vertébrale et périphérique

### **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

La règle mise en place est que le vétérinaire qui a hospitalisé un animal est en charge de venir le surveiller en dehors de horaires d'ouverture si l'hospitalisation doit se poursuivre une fois la clinique fermée au public. Chenil et chatterie sont séparés.

### **PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**

En dehors des horaires d'ouverture, les urgences sont assurées par la clinique en cas d'indisponibilité d'un vétérinaire, elles sont renvoyées à la clinique Vétérinaire de Toute Urgence à Ollioules.

### **ESPECES TRAITEES**

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- X Chiens
- X Chats
- X Furets
- X Rongeurs
- X Lagomorphes

### **CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT**

Les tarifs des actes courants sont affichés en clinique. Des devis sont proposés aux clients.

Les règlements sont acceptés par Carte Bleu, Virements, Liquide, et règlement en 3 x avec notre prestataire Alma.

### **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 NICE (04.93.80.70.46 – [cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr)).

En lien, les règles professionnelles applicables : La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires ([www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr))

### **RCP**

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire Holos Bios possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de VETOPTIM, Daniel LHUILLIER (43 avenue de l'opéra 75002 Paris).

### **MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de

l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

### **SECRET PROFESSIONNEL**

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R 242-33 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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire NICOLAS.

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

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).

### **RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT**

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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 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.

**DECES DE L'ANIMAL**

En cas de décès du patient, 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 assurer par l'intermédiaire des sociétés Empreinta ou Esthima, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client

**ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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.

**LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL**

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès du Dr Le Flohic.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : Adresser une plainte à la CNIL | CNIL.

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés

Service des plaintes

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : Plaintes en ligne | CNIL