

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE « CLINIQUE ÉQUINE ACY-ROMANCE, RUE DES TROIS CHÂTEAUX 08300 ACY-ROMANCE »

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont consultables à la Clinique, sur le tableau d'affichage du secrétariat et en salle d'attente ou encore sur le site internet de la Clinique : <https://clinique-acy.com>. Elles peuvent également vous être remises à la Clinique, sur simple demande, sous format papier. Les actes effectués au sein de notre établissement de soins ou par un de nos vétérinaires à domicile sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement que le propriétaire d'équid(s) ou son représentant déclare accepter expressément.

APPELANT DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUÉLLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

Notre établissement de soins est classé à clinique vétérinaire pour équidés » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins et au cahier des charges, publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires. La CLINIQUE ÉQUINE ACY-ROMANCE est située sise à ACY-ROMANCE (08 300) rue des Trois Châteaux. Vous pouvez nous contacter en composant le +33 (0)3 52 89 00 00 ou en écrivant à l'adresse électronique : info@clinique-acy.com.

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

Le Dr vétérinaire Thomas VAN BERGEN est membre diplômé du Collège Européen des Chirurgiens Vétérinaires (ECVS). Le Dr vétérinaire Barbara BROUX est membre diplômée du Collège Européen de Médecine Interne Équine (ECEIM).

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

Le secrétariat de la Clinique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 8h30 à 12h.

Un parking de stationnement privé, non gardé, est à la disposition de la seule clientèle. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de voitures ou de vans des Clients sur ce parking et plus généralement pour tout vol dans l'enceinte de la Clinique.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi. Sauf circonstances particulières à l'appréciation de la Clinique, aucune consultation n'a lieu le samedi matin. Les consultations sont réalisées à la Clinique ou au domicile du propriétaire ou de son représentant.

Les visites à domicile s'effectuent dans un large périmètre autour de la Clinique, à notre discrétion.

Les urgences sont assurées toute l'année 24h/24. Les urgences à la Clinique sont assurées pour nos clients habitués et les clients référés par d'autres vétérinaires. Les urgences à domicile sont uniquement assurées pour les clients réguliers de notre service ambulatoire se trouvant à une distance raisonnable de la Clinique, selon la disponibilité de nos vétérinaires et lorsque le cas est gérable à domicile.

Si l'intervention à domicile se révèle impossible, pour quelle cause que ce soit, et notamment lorsque la distance n'est pas jugée raisonnable, il peut être demandé au Client de se déplacer à la Clinique, si sa capacité d'accueil le permet.

A défaut, le propriétaire ou son représentant est orienté vers une structure en capacité de l'accueillir.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- **Thomas VAN BERGEN**, cogérant, associé, Dr vétérinaire diplômé de l'Université de Gand (Belgique), PhD, Diplômé ECVS, EBVS Spécialiste Vétérinaire Européen en chirurgie Équine,
- **Jean-Luc FRAIPONT**, cogérant, associé, Dr vétérinaire diplômé de l'Université de Liège (Belgique),
- **Barbara BROUX**, cogérante, associée, Dr vétérinaire, diplômée de l'Université de Gand (Belgique), PhD, Diplômée ECEIM, EBVS Spécialiste Vétérinaire Européenne en Médecine Interne Équine.
- **Clémence DELMEZ**, Dr vétérinaire salariée, diplômée de l'Université de Liège (Belgique),
- **Lise KNODEN**, Dr vétérinaire salariée, diplômée de l'Université de Liège (Belgique),
- **Jérôme LODRINI**, Dr vétérinaire salarié, diplômé de l'Université de Liège (Belgique),
- **Anneleen MICHELSEN**, Dr vétérinaire salariée, diplômée de l'Université de Gand (Belgique), résidente ECVA,
- **Étienne O'BRIEN**, Dr vétérinaire salarié, DV, PhD, Diplômé du Collège Américain de Chirurgie Vétérinaire (AVCS), Diplômé de l'Université de Edimbourg (Royaume-Uni),
- **Maarten OOSTERLINCK**, Dr vétérinaire, diplômé de l'Université de Gand (Belgique), PhD, Diplômé ECVS, Diplômé ECVSMR, EBVS Spécialiste Vétérinaire Européen en Médecine Équine Sportive et en Réhabilitation,
- **Margaux PELETON**, Dr vétérinaire salariée, diplômée de l'Université de Liège (Belgique),
- **Emmanuelle SWALES**, Dr vétérinaire, diplômée de l'Université de Liège (Belgique).

Les vétérinaires sont assistés par 8 salariés non vétérinaires.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOIN

MÉDECINE GÉNÉRALE : Consultations, bilans de santé, bilans préopératoires.

GYNÉCOLOGIE : Le suivi gynécologique et l'insémination sont assurés dans les installations du Haras de MAZERNY et sur le site d'AUTHES.

CHIRURGIE : Tout type de Chirurgie de convenue (arthroscopie, laparoscopie, castration) et tout type de Chirurgie d'urgence (coliques, traumatismes...).

MÉDECINE INTERNE : Cardiologie (consultation, échocardiographie, électrocardiogramme), Pneumologie et maladies respiratoires (fibroscopie respiratoire, échographies, radiologie), Gastroentérologie (consultation, endoscopie digestive, échographie abdominale), Uro-néphrologie (consultation, endoscopie des voies urinaires), Hématologie.

ORTHOPÉDIE : Examen des boîtes à domicile ou à la Clinique pour les cas les plus complexes, visite d'achat à la Clinique ou à domicile.

DENTISTERIE : Dentisterie à domicile. La dentisterie avancée est réalisée une fois par mois minimum par un intervenant externe.

ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VÉTÉRINAIRE : Analyses de base internalisées (biochimie, numération formule), analyses spécifiques externalisées.

IMAGERIE MÉDICALE : Radiographies (trois appareils radiographiques portables et un appareil radiographique fixe), Échographie orthopédique, abdominale et thoracique (cinq échographes portables), Fibroscopie, Gastroscopie. La

Clinique ne réalise pas d'IRM ou de CT scanner.

ANESTHÉSIE ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR : Anesthésies générales gazeuses, respiratoires, monitoring. Le protocole est défini en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'équidé et de ses antécédents pathologiques.

SERVICE AMBULATOIRE : Consultations de médecine générale et de médecine préventive (vaccins, coliques, petites plaies, parages dentaires, boîtes, signalements.....), petites interventions chirurgicales ne nécessitant pas l'hospitalisation des animaux. Notre équipe est également équipée pour réaliser radiographie et échographie à domicile.

PHARMACIE VÉTÉRINAIRE : Délivrance de médicaments, conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

PRODUITS D'HYGIÈNE ET DE SOINS : Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques, compléments.

Le vétérinaire en charge de l'équidé informe au mieux le Client dans ses différents choix thérapeutiques et financiers. A cet effet, pour les Prestations difficilement chiffrables ou référençables, un devis est systématiquement établi, après examen de l'équidé concerné. Le tarif spécifié dans le devis est un tarif estimé. Ce tarif n'est fourni qu'à titre indicatif. Les informations sur le type d'intervention envisagée et sur les complications les plus courantes sont communiquées verbalement au Client et matérialisées dans une déclaration de consentement éclairé.

Pour les Prestations concernées, devis et déclaration de consentement éclairé devront être signés par le Client au plus tard lors de son arrivée à la Clinique. L'acompte prévu, le cas échéant, dans le devis devra être versé dans les mêmes délais. Le refus de signature ou de versement entraînera automatiquement la déprogrammation de l'intervention. La date de réalisation de l'intervention est déterminée d'un commun accord entre la Clinique et le propriétaire ou son représentant, en fonction notamment du contexte médical, de la disponibilité du vétérinaire concerné et de la capacité d'accueil de la Clinique.

Pour les Prestations ayant fait l'objet d'un devis, il appartient au propriétaire ou son représentant de prendre contact avec le secrétariat après réception du devis pour programmer l'intervention.

Le propriétaire ou son représentant est seul responsable des conséquences dommageables des ambiguïtés ou imprécisions qu'il n'aurait pas révélées à la Clinique lors de sa demande. Il doit s'assurer, au préalable, que le devis correspond bien aux Prestations souhaitées.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont surveillés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 par au minimum un vétérinaire diplômé. Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique.

L'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour la surveillance. La Clinique est notamment équipée d'une vidéosurveillance pour les équidés en soins intensifs qui est relayée sur les portables des vétérinaires. Les équidés subissent au moins 1 examen clinique par jour, voire plus si leur état général le nécessite. Pour les équidés qui nécessitent des soins à plus long terme, la Clinique dispose de boxes intérieurs spacieux et bien lumineuses. Tous les équidés sont sur copeaux. Les équidés sont nourris avec une alimentation adaptée en fonction de leur pathologie. Nous disposons également de plusieurs boxes de quarantaine pour un éventuel isolement lors de pathologie contagieuse.

Les visites de courtoisie pour les équidés hospitalisés ont lieu pendant les heures d'ouverture du secrétariat. Sauf circonstances particulières à l'appréciation de la Clinique, ces visites sont limitées à deux personnes et ne doivent pas durer plus d'une heure. Les visiteurs sont tenus de signaler leur présence au secrétariat avant le début de chaque visite. Aucun chien n'est admis dans les zones de soins des équidés.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Notre système de garde fonctionne 365 jours par an, 24h sur 24. Un vétérinaire réceptionne les appels de garde. Le service de nuit commence à 18h et se termine le lendemain matin à 8h30.

Le service du week-end débute le samedi à 8h 30 et se termine le lundi à 8h30.

Le service d'un jour férié commence la veille à 18h et se termine le lendemain à 8h30 ou le Lundi suivant immédiatement à 8h30.

Afin d'assurer un suivi optimum des équidés, la Clinique dispose d'une équipe de garde à la Clinique et d'une autre pour les gardés à domicile.

ESPÈCES TRAITÉES

Notre établissement ne traite qu'une seule espèce : les équidés.

Il ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux autres espèces, notamment les ruminants et les petits animaux de compagnie.

En cas d'urgence, vous pouvez vous adresser :

- Pour les petits et grands animaux, au Groupe Vétérinaire de BAIRON, Zone d'activités verte, 08430 Poix-Terron, 03 24 22 21 21 ;
- Pour les animaux domestiques, Dr Vétérinaire Luc MAITRE, clinique vétérinaire Gonzague à RETHEU, 19 avenue Charles de Gaulle.

CONDITIONS TARIFAIRES

L'ensemble des tarifs est disponible sur simple demande auprès de notre secrétariat.

Pour les Prestations difficilement chiffrables ou référençables, le tarif de l'intervention est un tarif estimé, fourni à titre indicatif pour permettre au Client d'avoir une complète information sur l'aspect financier de la Prestation.

Le total des honoraires à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales fournies et des médicaments et autres produits délivrés. Il ne comprend en aucun cas les consultations préparatoires, les soins post-opérateurs ou encore les frais engendrés par une éventuelle complication. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

En cas d'hospitalisation prolongée, le Client peut s'enquérir de l'état de son cheval et du montant des honoraires qui pourront lui être réclamés lors de la sortie de son cheval. A défaut, il est considéré comme ayant donné son accord pour la suite des soins et pour les frais et honoraires correspondants. Aucune réclamation, de quelque nature qu'elle soit, sur le montant des dits honoraires ne saurait donc, à posteriori, être utilement émise dès lors qu'à sa

diligence, le propriétaire ou son représentant est susceptible de connaître les sommes qu'il devra finalement régler et les soins correspondants prodigués.

CONFLIT

En cas de mécontentement ou d'un conflit avec un membre de notre équipe, nous vous demandons de prendre contact directement avec un des vétérinaires associés de la Clinique. Votre demande sera toujours écoutée, étudiée et nous essayerons d'y répondre au mieux.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires du Grand-Est, CRO Grand Est BP 20010-57151 MARLY Cedex, par téléphone (09 72 61 71 34) ou courriel (cro.grand-est@ordre.veterinaire.fr).

RCP

Les Prestations fournies par la CLINIQUE EQUINE ACY-ROMANCE, quelle qu'en soit la nature, ne sont pas génératrices de résultats mais seulement d'une obligation de moyens.

Les risques relèvent du domaine de l'aide thérapeutique et ne peuvent donner lieu à indemnisation sauf en cas de manquement avéré à l'obligation de moyens couverte par l'assurance responsabilité professionnelle de la Clinique. Cette responsabilité civile professionnelle est, en tout état de cause, limitée à un maximum, tous dommages confondus, de cinq cent mille euros (500 000 €).

Le propriétaire, ou son représentant, décharge la Clinique de toute garantie et renonce à tous recours à son encontre au-delà de ce montant (si la responsabilité de la Clinique a été reconnue par les tribunaux).

Lorsque la valeur d'un équidé confié à la Clinique dépasse ce montant, le vétérinaire en charge du cas doit impérativement être informé, au plus tard lors de l'admission de l'équidé. De manière exceptionnelle, une « couverture spéciale » peut être mise en place après l'accord de notre assurance, pour des montants dépassant cinq cent mille euros (500 000 €). Cette couverture spéciale ne prendra effet qu'après un accord écrit qui sera signé entre le Propriétaire, l'Assureur, et un gérant de la CLINIQUE EQUINE ACY-ROMANCE.

L'assurance responsabilité civile professionnelle de la Clinique est souscrite auprès de :

GENERALI ASSURANCES, 2 rue Pierre Curie, 08300 Rethel Sans que la liste soit limitative, la responsabilité de la Clinique, des préposés de celle-ci et de tous vétérinaires ne pourra être retenue dans les cas suivants :

- manquement par le propriétaire ou son représentant des consignes remises par la Clinique lors de la sortie du cheval ;
- dommages causés au cheval suite à un défaut d'information par le propriétaire ou son représentant lors de l'admission des vices ou manies de l'animal ainsi que des éléments spécifiques permettant à la Clinique de manier et d'entretenir sans danger le cheval,
- accidents survenant à l'embarquement et au débarquement des chevaux qui se fait sous l'entière responsabilité du propriétaire du cheval.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », SECRET PROFESSIONNEL

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.

- RGPD (Règlement Général de Protection des données) :

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne.

La Clinique 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 Les données personnelles recueillies auprès des Clients sont indispensables au traitement des Prestations. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des Prestations et des garanties éventuellement applicables. Le responsable du traitement des données est la Clinique. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Dans le cadre du suivi optimisé de l'équidé, 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 équidé 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. 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 secrétariat de l'établissement.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité de renouveler un traitement ou pour vous rappeler la date de la consultation préventive vaccinale.

Lors des examens, actes et interventions réalisés sur votre équidé, des photographies peuvent avoir été prises. Ces photos peuvent être utilisées dans le suivi médical de votre équidé, mais également à des fins de communication, sans mention de son nom et du nom du propriétaire.

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 de la consommation du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (www.veterinaires.fr) :

- Par voie électronique à l'adresse suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr
- Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le Client. Cette information est

fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'équidé par écrit sous la forme d'une **déclaration de consentement éclairé**.

Cette déclaration de consentement éclairé doit être signée par le propriétaire ou son représentant au plus tard avant l'intervention.

Le comportement agressif d'un équidé 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.

Lors de l'hospitalisation, les chevaux sont examinés quotidiennement par les vétérinaires. Cependant, l'hospitalisation comporte des risques de gardiennage, contention et contagion. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter ces risques.

En cas de complications vitales ou d'urgence avérée, et/ou dans l'impossibilité de contacter le propriétaire, la Clinique pourra prendre toutes mesures nécessaires pour l'animal. Le Client déclare en avoir pris connaissance et l'accepter et s'engage à régler les frais correspondants aux mesures prises selon les modalités de règlement prévues dans le présent document.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIÈRES

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 est intitulé « consentement éclairé » et doit être rempli pour toute hospitalisation à la Clinique.

Suite à la consolidation du code de la santé publique en matière de pharmacie vétérinaire, il est expressément entendu que l'usage de certaines substances médicamenteuses (notamment pour toute anesthésie générale) lors de l'hospitalisation du cheval conduira à son exclusion définitive de la consommation humaine. A ce titre, il convient de présenter le livret signalétique du cheval à son admission. L'exclusion de la filière bouchère sera également enregistrée auprès du SIRE.

Le propriétaire a la possibilité de contracter une assurance couvrant les risques d'hospitalisation ou de chirurgie. Le propriétaire est tenu d'en informer la clinique lors de la réalisation du dossier d'hospitalisation. Il appartient au propriétaire de prévenir son assurance avant l'admission du cheval en clinique.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'équidé, le corps est transmis pour équarrissage à la société ATEMAX, 1 rue de Nogentel, 02400 Etapes. Nous pouvons aussi assurer par l'intermédiaire de la société Horsia l'incinération collective du corps. Une autopsie peut être réalisée sur place ou dans un centre agréé, si le propriétaire ou son représentant le souhaite. Toute demande d'autopsie ou d'incinération devra être formulée par écrit et signée par le propriétaire ou son représentant dans un délai de 24 h suivant le décès de l'équidé.

Les frais d'équarrissage, d'autopsie et d'incinération sont à la charge du propriétaire ou son représentant.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les animaux visés par la législation sur les chiens dangereux ne sont pas acceptés dans la Clinique.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Aucun animal errant n'est accepté dans la Clinique.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou avant restitution de l'équidé à son propriétaire ou représentant en cas d'hospitalisation. Le règlement est effectué à l'ordre de la Clinique par virement ou chèque bancaire ou encore par carte bancaire ou espèces (dans la limite du plafond prévu par la réglementation pour ce dernier mode de règlement).

Le versement d'un acompte peut être demandé notamment en cas de Prestations réalisées dans le cadre des urgences ou pour des Clients non habitués de la Clinique. Les acomptes versés, le cas échéant, sont déduits du montant des honoraires restant à régler.

A défaut de règlement immédiat, des intérêts de retard consistent, conformément à l'article 1231-6 du code civil, au taux d'intérêt légal, commenceront à courir à compter de la mise en demeure adressée au Client.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut-être accepté pour un montant ne dépassant pas trois mille euros toutes taxes comprises (3 000 € TTC) selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le Client. Ce paiement différé est exclu pour les ventes au comptoir et les médicaments. Les médicaments entamés ou non ne sont en aucun cas repris par la Clinique.

Judiciaires ou non, la Clinique engagera des poursuites en cas d'impayé, la Clinique engagera des poursuites judiciaires pour obtenir le règlement de la somme principale due. Les frais qui en découlent seraient à la charge du Client. L'article R242-48 du Code Rural autorise le vétérinaire à refuser de prodiguer des soins à un animal pour défaut de paiement. Les comptes rendus, les certificats ainsi que les différentes images effectuées ne seront délivrés qu'après paiement intégral des sommes dues.