

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE FREGIS

Les conditions générales de fonctionnement sont affichées à l'accueil du Centre Hospitalier Vétérinaire FREGIS.

Elles sont également disponibles sur le site de l'établissement : www.fregis.com

Les actes effectués au sein de l'établissement sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, le CHV Frégis est un Centre Hospitalier Vétérinaire.

L'établissement est situé : 9, rue de Verdun – 94250 GENTILLY

Tél : 01 49 85 83 00 – Email : contact@fregis.com

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

L'établissement de soins est ouvert 24 heures sur 24

CLIENT RESPONSABLE DE L'ANIMAL

Conformément aux dispositions légales, le client du vétérinaire est la personne majeure qui présente l'animal en consultation et qui, de ce fait, en est responsable médicalement et financièrement.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : L'établissement comprend 5 vétérinaires associés et environ 80 vétérinaires collaborateurs.

Des vétérinaires consultants indépendants assurent les consultations d'ophtalmologie et de dermatologie.

Personnel non vétérinaire : L'établissement comprend une cinquantaine d'ASV.
La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur le site du CHV : www.fregis.com (rubrique « notre CHV », nos équipes)

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

L'établissement assure des consultations de médecine, de chirurgie, d'imagerie médicale, d'urgence, de neurologie, de stomatologie, cardiologie, d'oncologie...

La liste des services et prestations proposées est régulièrement mise à jour sur le site du CHV : www.fregis.com (rubrique « notre CHV », nos services)

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont sous la surveillance des vétérinaires et du personnel ASV, 24 heures sur 24.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence et la continuité de soins sont assurées par le personnel vétérinaire et de soins, présent 24 heures sur 24.

Des cas de force majeure peuvent rendre la réalisation de certains actes difficile, voire impossible : panne d'un matériel, absence imprévisible de personnel qualifié, ruptures de stock (sang et dérivés sanguins en particulier), ... La permanence de soins est une responsabilité professionnelle collective. En conséquence, en l'absence ponctuelle (congé, maladie, ...) de certaines ressources humaines aux compétences très spécifiques, le CHV ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de prendre en charge des cas envoyés par des confrères et demandant la réalisation de certaines prestations nécessitant une technicité et/ou un matériel très particuliers pour pouvoir être assurées dans des conditions de sécurité et de résultat conformes aux données actuelles de la médecine vétérinaire (hémodialyse, pose de pacemaker, transfusion sanguine, ...). Le cas échéant, le CHV donnera au vétérinaire traitant ou au client une liste de structures à contacter, connues pour pouvoir réaliser de tels actes, sans pouvoir garantir leur faisabilité dans lesdites structures. Par ailleurs, la liste des vétérinaires, y compris des vétérinaires spécialistes, est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : www.veterinaire.fr

ESPECES TRAITEES – ANIMAUX DANGEREUX

Les espèces habituellement traitées sont les chiens et les chats.

Les chiens de première et deuxième catégories visés par la Législation sur les chiens dangereux sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs principaux sont affichés dans la salle d'attente. Le tarif détaillé est consultable auprès du service accueil ou des vétérinaires.

Le client est clairement informé que le budget prévisionnel qui est donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'en fonction de l'évolution de l'affection de l'animal, de sa réponse aux traitements institués, de la durée d'hospitalisation, ..., il peut subir des variations. Les surcoûts éventuels liés à l'évolution possible mais parfois imprévisibles de l'affection, la réaction ou non aux examens complémentaires et soins entrepris, et à la durée d'hospitalisation, ne sont pas compris dans le budget estimatif initial.

Le vétérinaire pourra échanger, annuler ou ajouter des soins, examens ou traitements qui pourraient être nécessaires à l'animal dans la mesure où le budget global de soins est respecté.

Le budget estimatif ne comprend jamais les médicaments éventuellement prescrits à la sortie et les consultations de contrôle ou post-opératoires.

Un acompte de 50 % du budget estimatif doit être versé comptant lors de toute hospitalisation (y compris ambulatoire avec examens complémentaire nécessitant une anesthésie) afin d'engager les soins.

L'hospitalisation est comptée par journée calendaire, toute journée entamée est due en totalité.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT, INFORMATION DONNEES PAR LE CLIENT

Le client est clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur, comporte des risques exceptionnels ou non et qu'il en accepte toutes les conséquences.

Le caractère agressif de certains animaux, la réalisation de certains soins, ... nécessitent des contentions physiques ou chimiques qui peuvent être responsables de complications (graves ou non), sans pour autant que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée.

Certains examens et soins nécessitent pour des raisons techniques, hygiéniques ou médicales une tonte, parfois très large, de certaines parties du corps des animaux.

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.

La Relation entre le client, son animal et le vétérinaire repose sur la confiance. Pour que l'animal bénéficie des meilleurs soins, le client s'engage à fournir au vétérinaire des informations complètes et sincères.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES, MODALITES DE REGLEMENT

Le CHV n'est pas tenu à une obligation de résultat et le client s'engage à acquitter tous les frais (consultation, hospitalisation, surveillance médicale, soins, perfusions, chirurgie, implants chirurgicaux, examens complémentaires, ...) nécessités par l'état de son animal, dès la première présentation par le CHV Frégis d'un relevé détaillé.

La totalité des honoraires doit être réglée avant la sortie de l'animal.

Aucun compte rendu vétérinaire ne sera délivré en cas de défaut paiement.

Le coût de complications éventuelles (pendant et après l'hospitalisation), des soins ou consultations de contrôle après la sortie sont toujours à la charge du client.

Le CHV ne peut être tenu pour responsable des laisses, colliers ou autres objets laissés avec l'animal.

Les visites perturbent les animaux. Elles ne sont possibles qu'après accord du vétérinaire. Des nouvelles peuvent être obtenues auprès du secrétariat aux heures ouvrables.

Les sorties des animaux hospitalisés se font avant 19h00 après rendez-vous pris auprès du secrétariat. Il n'y a pas de sortie les dimanches et jours fériés.

MODES DE REGLEMENT

Nous acceptons les règlements par espèces jusqu'à 1 000 euros (en conformité avec la réglementation en vigueur), carte bancaire (du réseau Visa et Mastercard). Les chèques ne sont pas acceptés. Les virements sont possibles via l'application de paiement sécurisée « Bridge ».

Une pré-autorisation bancaire peut être demandée après acceptation du client pour bloquer un acompte nécessaire en cas d'hospitalisation (cf. paragraphe conditions tarifaires) et ainsi engager les soins. La somme pré-bloquée sera libérée à la fin de l'hospitalisation de l'animal, sous condition du paiement de l'ensemble des honoraires. Dans le cas contraire, la somme pré-bloquée sera encaissée.

Notre partenaire ALMA propose des facilités de paiement ou de financements, avec frais, permettant de payer les prestations effectuées et facturées par le CHV FREGIS.

L'accès à la facilité de paiement ou de financement est réservé aux clients résidant en France. Les clients doivent être titulaires d'une carte bancaire de type Visa, Mastercard, American Express ou Cartes Bancaires émises par un prestataire de services de paiement de l'Union européenne, ou d'un compte de paiement tenu par un prestataire de services de paiement de l'Union européenne et d'un numéro de téléphone. La date de validité de la carte bancaire doit couvrir une période de 4 mois, peu importe la durée de la facilité de paiement ou du financement. Les cartes bancaires à autorisation systématique, de crédit, prépayées, virtuelles ou émises par un émetteur implanté dans un pays n'appartenant pas à l'Union Européenne ne sont pas acceptées.

Le Client pourra souscrire électroniquement son échéancier de financement directement sur son smartphone via le service ALMA. Le client, présent physiquement, pourra être accompagné, sur demande, dans le processus de contractualisation sous forme électronique par un membre du personnel habilité à cet effet. Le CHV s'assurera au préalable que le Client dispose d'un smartphone, d'un numéro de téléphone et d'une adresse mail valides afin de pouvoir souscrire auprès d'ALMA. Dans le cas contraire, le Client ne pourra pas utiliser ce mode de souscription. ALMA est susceptible de demander davantage d'informations au Client, afin d'autoriser son accès à la facilité de paiement ou de financement. Cette demande pourra par exemple concerner un justificatif d'identité du Client, de justificatif de domicile ou encore une demande d'accès à

un compte bancaire du Client établi au sein de l'Union européenne, afin de vérifier son identité ou d'évaluer sa solvabilité.

L'obtention d'une facilité de paiement ou de financement est soumise à l'accord de l'organisme ALMA. Le CHV ne peut être tenu responsable d'un refus de financement par ALMA.

Les montants minimum/maximum finançables pour le paiement différé 15 jours sont de 50€/2000€,
Les montants minimum/maximum finançables en plusieurs fois sont de 50€/6500€.

Pour le règlement de prestations, de type "facilités de paiement", d'une durée de moins de 3 mois : le service de crédit d'Alma est proposé pour le règlement des prestations et l'exécution du paiement, sous réserve que la personne achetant le service à travers Alma (« Acheteur ») accepte le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé.

- *Le service de crédit d'Alma est proposé pour le règlement des achats et l'exécution du paiement, sous réserve que la personne achetant le bien ou service à travers Alma (« Acheteur ») accepte le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé.*
- *Des frais pourront être facturés par Alma.*
- *Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois ou du paiement différé par Alma pourra entraîner la caducité du contrat d'achat du bien ou service (« CGV »), sauf si l'Acheteur accepte de payer comptant le montant de l'achat.*
- *En cas de résiliation des CGV, le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé sera résilié de plein droit.*
- *En cas de rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé utilisée pour votre paiement, les CGV seront résiliées de plein droit, sauf si vous réglez comptant le montant de votre achat par l'intermédiaire d'Alma. Si le produit vous a d'ores et déjà été expédié, vous devrez le retourner dans le délai maximum prévu aux présentes CGV.*
- *Le montant est en partie payé par un crédit octroyé par Alma SAS, établissement de paiement et société de financement agréé par l'ACPR sous le n° 17408 - code CIB.*
- *Conformément à l'article L.312-50 du Code de la consommation, en cas de paiement en plusieurs fois, incluant le versement d'un acompte, est fourni à l'acheteur un récépissé sur support papier ou tout autre support durable valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions ci-dessous (articles L. 312-52, L. 312-53 et L. 341-10 du code de la consommation) :*
 - *Article L312-52: Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :*
 - *1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;*
 - *2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19.*
 - *Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant.*
- *Article L312-53 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.*
- *Article L341-10 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.*

Dès lors que le client valide sa demande de facilité de paiement et de financement sur la plateforme, il est soumis aux conditions générales du paiement avec ALMA : <https://almapay.com/fr-FR/legal/conditions-generales-du-paiement-avec-alma>

Coordonnées de notre partenaire ALMA :

Alma : société par actions simplifiées, dont le siège social est situé 176, Avenue Charles De Gaulle, 92200 Neuilly-Sur Seine et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 839100575, (le montant du capital social est 312 942,78€). Alma est agréée en qualité d'Établissement de paiement et Société de

Financement enregistrée sous le numéro 90786, consultable sur le site du Regafi.

VENTE ET DELIVRANCE DES MEDICAMENTS VETERINAIRES

Conformément aux dispositions réglementaires :

- Les médicaments vétérinaires ne peuvent être délivrés qu'aux animaux soignés par l'établissement.
- Les médicaments ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, nous pouvons restituer le corps selon la volonté du client.

Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire de notre prestataire ESTHIMA (Société Incinériss), l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite, signée et payée par le Client.

La préparation et la conservation du corps donne lieu à la facturation de frais de prise en charge funéraire.

Si aucune décision n'est prise et formalisée quant au devenir d'un corps dans un délai de 5 semaines, nous serons dans l'obligation pour des questions sanitaires de le confier à notre prestataire d'incinération en vue d'une crémation collective, dont les frais occasionnés donnent lieu à une facturation au client en sus des frais de prise en charge funéraire.

Par ailleurs, les cendres remises au CHV ne seront conservées que dans un délai de 3 mois après leur réception, délai au-delà duquel elles seront confiées à Esthima (Société Incinériss) pour être dispersées dans leur jardin du souvenir.

RUPTURE DU CONTRAT DE SOINS – COMPORTEMENTS ET INCIVILITES

En dehors des cas prévus par l'article R.242-48 alinéa V du code rural et de la pêche maritime, le CHV FREGIS se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insultes, menaces, cris, diffamation à l'oral et à l'écrit,
- manifeste un comportement violent, inapproprié ou inadapté,
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire,
- ne serait pas venu à plusieurs rendez-vous sans avoir pris soins d'annuler,
- présente un dossier débiteur (défaut de paiement),
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité physique du personnel ou refuse les moyens de contentions proposés et/ou les consignes données.

Toute incivilité, agression verbale ou physique à l'égard du personnel est susceptible de constituer une infraction punie par la loi. Tout comportement assimilé donnera lieu à une plainte auprès du commissariat, à une déclaration d'incivilité auprès de l'ordre des vétérinaires et à une rupture immédiate du contrat de soin. Le client ne sera plus accepté au CHV FREGIS.

SECURITE DES LOCAUX

Le CHV FREGIS a placé ses locaux sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 30 jours. Elles peuvent être visionnées, en cas d'incident, par notre personnel habilité et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits informatique et libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent*, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à contact@fregis.com.

*Conformément au règlement Européen 2016/679 (RGPD) et aux articles L.223-1 à L.223-9, L.251-1 à L.255-1, L.613-13, R.223-2, R.251-12, R.253-1 à R.253-4 du code de la sécurité intérieure.

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 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.

LITIGES

En cas de litige, le conseil régional de l'ordre des vétérinaires – 18 Cour Debille – 75011 PARIS est compétent.

RCP

La compagnie d'assurance en charge de la RCP de l'établissement est : PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances. PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 455 455 425 €, entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES, SECRET PROFESSIONNEL

L'établissement de soins vétérinaires 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.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, 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 animal 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 seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

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 de notre établissement.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (traitements, examens etc...).

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.