**SELARL VETERINAIRE DU BON PORT**

20 avenue du président Mitterrand, 97410 St Pierre

Tel : 02 62 32 56 67

Courriel : cliniquedubonport@gmail.com

,



**CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

**La clinique vétérinaire du bon Port** se situe au 20 avenue du président Mitterrand à Terre Sainte, 97410 St Pierre.

Nos conditions générales de fonctionnement sont disponibles à l’accueil, sur notre site internet, et peuvent être envoyées par mail sur demande auprès de notre secrétariat.

Les actes effectués au sein de la clinique sont réalisés conformément aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1. **Espèces habituellement traitées**

Nous traitons les animaux de compagnie (chiens et chats) et les nouveaux animaux de compagnie (lapins, tortues, oiseaux, furets, hamster, cochons d’inde…)

1. **Horaire d’ouverture et permanence de soins**

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h à midi et de 14h à 18h, et le samedi de 8h à midi.

Nous sommes fermés les jours fériés, et une fermeture annuelle d’une journée pour inventaire a lieu au mois de janvier.

Les urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7j/, 365 jours par an par un service impliquant 6 cliniques vétérinaires. Ce service de garde est joignable au 02 62 32 56 67. Le vétérinaire de garde dont les coordonnées vous seront transmises sur notre messagerie pourra être attaché à l’une des 6 structures vétérinaires suivante :

* La clinique vétérinaire du Bon port à terre sainte
* Vet alliance Sud à Saint Pierre
* La clinique vétérinaire de Terre Sainte
* La clinique vétérinaire de Trois Mares au Tampon
* La clinique vétérinaire du Moulin à la Ravine des cabris
* Chez Flo veto à la Ravine des cabris

1. **Prestations au sein de l’établissement**

* Vaccination et médecine préventive des animaux de compagnie.
* Consultations de médecine générale.
* Evaluations comportementales.
* Chirurgie de convenance.
* Chirurgie des tissus mous.
* Anesthésies générales dont les protocoles sont choisis en fonction de la nature de l'intervention programmée et du statut A.S.A de l'animal. La clinique dispose d'un équipement nous permettant d'effectuer des anesthésies gazeuses.
* Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie de pouls et température rectale.
* Analyses sanguines effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Automate d'hématologie Scil Vet ABC plus, Automate de biochimie Scil Vet Samsung PT10V et d'endocrinologie Scil Vet Cube-vet. Des analyses complémentaires peuvent le cas échéant être confiées à un laboratoire vétérinaire extérieur avec accord du client.
* Imagerie médicale : radiographies numériques générateur Ger, échographies.
* Soins dentaires.
* Hospitalisation (En dehors des heures d’ouverture de l’établissement, un vétérinaire passera réaliser les soins aux animaux hospitalisés aux heures prévues mais ne sera pas présente en permanence dans la clinique)
* Délivrance de médicament vétérinaires conformément à la législation en vigueur.
* Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

1. **Soins aux animaux hospitalisés :**

Les animaux hospitalisés sont sous la surveillance de l’ensemble du personnel de la clinique présent dans les locaux entre 8h et 12h30 et entre 14h00 et 18h du Lundi au Vendredi et 8h-12h30 le Samedi.

Aux heures de fermeture, le personnel vient sur place pour faire les soins indispensables aux animaux hospitalisés et pour répondre aux éventuelles urgences.

Les animaux hospitalisés reçoivent au moins deux visites vétérinaires par jour, une le matin et une le soir, le week-end et les jours fériés compris. Des visites supplémentaires sont réalisées si nécessaire. Les chiens sont promenés.

Des systèmes de réchauffement (lampe, bouillottes, tapis chauffant, couvertures) et de perfusion continue (pompe) sont utilisés.

Les propriétaires sont informés par téléphone et peuvent se rendre en visite d’hospitalisation sur RDV l’après-midi, en semaine.

Il n’y a pas de visite le week-end.

Les animaux contagieux ne reçoivent pas de visite par mesure d’hygiène.

Le chenil contagieux est destiné à l’hospitalisation des animaux atteints de maladies contagieuses, en particulier la parvovirose chez le chien et le syndrome coryza chez le chat.

L’accès au contagieux est réservé au seul membre de l’équipe qui soigne l’animal contagieux. Cette personne doit s’équiper d’une tenue jetable à usage unique : gants, blouse, surchaussures etc… Le matériel de soin, de contention et les médicaments sont réservés uniquement à l’animal contagieux. Les consommables (médicaments, aliments, collerettes) sont triés, mis en sacs plastiques et jetés en fin de soin. Le matériel réutilisable est désinfecté (thermomètre, stéthoscope, ciseaux, clampe, pissette d’alcool, bac à litière, gamelles). Les chiens contagieux ne sont pas promenés. Après la fin des soins, la désinfection finale des cages et du local est réalisée par un membre de l’équipe soignante. Un vide sanitaire est observé de durée variable selon la maladie.

1. **Personnel affecté aux soins** *(une liste tenue à jour de notre personnel est disponible sur notre site internet et à l’accueil de la clinique)*

* Personnel vétérinaire :

Responsables de l’établissement **: Dr Chen Léopoldine**, vétérinaire diplômée de l’école nationale vétérinaire de Toulouse, ancienne interne de la faculté de Montréal.

**Dr Durand Tiphaine,** vétérinaire diplômée dela faculté de médecine vétérinaire de Liège, ancienne interne de la faculté de médecine vétérinaire de Liège.

**Dr Abel Sofia,** vétérinaire diplômée de l’école nationale vétérinaire de Toulouse.

* Personnel non vétérinaire :

**Sabine Ranggeh,** auxiliaire spécialisée vétérinaire diplômée.

**Marine Malli,** auxiliaire spécialisée vétérinaire diplômée.

**Ilona Droz,** auxiliaire vétérinaire

**Elea Brunet,** Auxiliaire vétérinaire

1. **Conditions tarifaires :**

Les tarifs des principaux actes sont affichés à l’accueil de la clinique, et une liste détaillée des tarifs de tous nos actes et produits est disponible sur demande par téléphone ou par mail auprès de notre secrétariat.

1. **Secret professionnel / RGPD :**

Les vétérinaires, les salariés non vétérinaires et les stagiaires 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.

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. 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 du Dr Chen Léopoldine.

1. **Differends / Litiges :**

Conseil régional de l’ordre des vétérinaire IDF-DOM :

18 Cour Debille

75011 Paris

[cro.idf@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.idf@ordre.veterinaire.fr)

1. **Accès au code de déontologie**

Site internet www.veterinaire.fr

1. **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 dont nous relevons à l’adresse suivante :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire

Conseil national de l’ordre des vétérinaires

34 Rue Breguet 75011 Paris

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l’onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation »

1. **Coordonnées responsabilité civile professionnelle**

MACSF assurances - SIREN N° 775 665 631 Société d'Assurances Mutuelle Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : cours du Triangle, 10 rue de Valmy, 92800 PUTEAUX - Adresse postale : 10 cours du Triangle de l'Arche, TSA 40100, 92919 LA DEFENSE CEDEX France - Tél. : 3233