Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Elles sont consultables sur place au sein de l'établissement et sur le site internet Univet

Notre établissement de soins est classé « **Clinique** », conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse :	59 route d'Alès, 30900 Nîmes
Téléphone :	04 66 62 23 23
Courriel structure :	nimes@univet-veterinaire.com

1. SOCIÉTÉ D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

La **Clinique** vétérinaire « UNIVET NÎMES » appartient à SAS **Univet** 427 avenue Font Roubert 06250 Mougins.

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

L'établissement est généralement ouvert :

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00
14H00-19H00	14H00-19H00	14H00-19H00	14H00-19H00	14H00-19H00	14H00-17H00

3. PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Docteur	Prénom NOM	Statut	Numéro d'Ordre
Dr	Stephan BENTE	ASS	11393

Personnel non vétérinaire :

Civilité	Prénom NOM	ASV Échelon
Mme	Mélina GAGLIANO	5
Mme	Louna TABUSSE	Apprentie

4. PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- ✔ Consultations de médecine générale
- ✔ Chirurgies de convenance, tissus mous
- ✔ Radiographies
- ✔ Hospitalisations
- ✔ Anesthésies générales
- ✔ Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. Aucun médicament ne peut être repris ou échangé.
- ✔ Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- ✔ *Liste non exhaustive*

5. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Pendant les heures d'ouverture de la **Clinique**, les animaux sont sous la surveillance d'un vétérinaire ou d'une assistante vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture de la structure, les animaux :

- Hospitalisés à la suite d'une consultation médicale et nécessitant des soins intensifs restent sous la surveillance d'un praticien du site ou sont transférés vers un établissement d'urgence.
- Ne nécessitant pas de soins intensifs, restent hospitalisés à la clinique entre 12h et 14h. Les hospitalisations nocturnes peuvent avoir lieu de façon exceptionnelle et se feront sans surveillance humaine permanente.

6. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, la continuité de soins est assurée par :

- Du Lundi au Samedi de 8h à 8h30, la permanence de soins est assurée par nos soins
- Du Lundi au Vendredi de 12h à 14h,la permanence de soins est assurée par nos soins
- Du Lundi au Vendredi de 19h à 8h, la permanence de soins est assurée par V2TU Nîmes situé 2725 Route de Montpellier 30900 Nîmes Téléphone : 04 27 04 02 72
- Le Samedi de 12h à 14h, la permanence de soins est assurée par V2TU Nîmes situé 2725 Route de Montpellier 30900 Nîmes Téléphone : 04 27 04 02 72
- Du Samedi 17h jusqu'au Lundi 8h, la permanence de soins est assurée par V2TU Nîmes situé 2725 Route de Montpellier 30900 Nîmes Téléphone : 04 27 04 02 72

7. ESPÈCES TRAITÉES

Chiens, chats et NAC
Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les bovins.

8. CONDITIONS TARIFAIRES

Une grille tarifaire est affichée en salle d'attente pour les actes de convenance en médecine et chirurgie générales ainsi que pour les actes d'imagerie les plus courants.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, il donne 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 est remis au Client, chaque dépassement de paliers donnant lieu à une nouvelle acceptation du Client.

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée. Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Lors de paiement différé via PayVet ou Floa, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ 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.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

9. MÉDIATEUR 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 de 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.

10. LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 136 boulevard des Jardiniers, Espace Riviera, entrée B, 06200 NICE (04.93.80.70.46)

11. RCP

RC : HDI Global SE
Tour Trinity
1 bis Place de la Défense - CS 20298
92035 Paris la Défense Cedex
478 913 882 RCS Nanterre
bénéficie des garanties du contrat n°76961521-30010

RCP : Société Zurich Insurance Europ AG,
Agissant par l'intermédiaire de sa succursale française située 112 avenue de Wagram,
75 808 Paris Cedex 17
Dommages aux Biens et Pertes Financières
Contrat n°7400042802

12. « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », 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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire Stephan BENTE.
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).

13. RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportant 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.

14. 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.

15. ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

16. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Lorsqu'un animal errant est amené à la clinique par un tiers, une recherche d'identification est effectuée afin de rechercher et de contacter l'éventuel propriétaire. En cas d'absence d'identification, la police municipale est alertée pour venir chercher l'animal à la clinique.

17. DÉCÈS 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société 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.

18. DATE DE MISE À JOUR : 15/10/2026