



TRAME POUR LA REDACTION DE CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF).

Ce document est rendu obligatoire par l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Il est destiné à votre clientèle.

Il constitue la base du consentement éclairé de votre client et doit être transmis, ainsi que toute modification, au conseil régional de l'ordre.

Vous pouvez le décliner en version papier ou électronique à votre guise, voire même le concevoir comme un document de communication (livret de présentation de l'établissement par exemple), l'essentiel étant que les informations apportées par le document comprennent au moins les mentions obligatoires développées ci-dessous.

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE « DENOMINATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS, ADRESSE DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS »

Préciser les modalités de consultation des présentes CGF.

Préciser que les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF.

MENTIONS OBLIGATOIRES

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Préciser ici la dénomination de l'appellation de l'établissement de soins conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins. Si l'établissement répond à plusieurs cahiers des charges le préciser (exemple : clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et cabinet vétérinaire pour équidés).

Préciser l'adresse et les différentes méthodes de contact de l'établissement de soins (Tel, courriel, etc.).

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Préciser ici, pour les titulaires de l'établissement de soins, les sociétés d'exercices et les réseaux professionnels auxquels vous appartenez.

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

Préciser ici les horaires d'ouverture de l'établissement de soins.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : Liste, diplômes, titres.

Personnel non vétérinaire : Liste, qualification.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Préciser ici les différentes prestations effectuées au sein de l'établissement de soins (exemple : consultation de médecine générale, chirurgie de convenance, analyses sanguines, etc.).

Avertissement : l'utilisation des stupéfiants pouvant engendrer des problèmes de sécurité pour les vétérinaires et le personnel (vol, cambriolage), il n'est pas conseillé de mentionner leur utilisation dans les CGF.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Préciser ici les modalités de surveillance des animaux hospitalisés, notamment en dehors des heures d'ouverture de l'établissement.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Préciser ici les modalités de gestion de la permanence et de la continuité de soins en indiquant le cas échéant les coordonnées du ou des établissements dans lesquels elles ont été déléguées.

ESPECES TRAITEES

Préciser ici la liste des espèces habituellement et occasionnellement traitées dans l'établissement de soins.

Préciser le cas échéant les coordonnées d'un établissement de soins à même de soigner une espèce pour laquelle vous avez parfois une demande et pour laquelle vous n'avez pas la compétence et/ ou le matériel et/ou la RCP.

CONDITIONS TARIFAIRES

Préciser ici où sont disponibles les tarifs et la méthode de calcul du prix d'une prestation.

LITIGES

Préciser ici les coordonnées de votre Conseil régional de l'Ordre (à contacter en cas de différend déontologique).

RCP

Préciser ici l'adresse de la compagnie assurance en charge de votre RCP.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL
CONFORMEMENT A LA LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES » DU 6 JANVIER 1978, LE CLIENT DISPOSE D'UN DROIT D'ACCES, DE MODIFICATION, DE SUPPRESSION DES DONNEES LE CONCERNANT AUPRES DES DOCTEURS : NOM DES TITULAIRES DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS.

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.

MEDIATEUR 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 internet suivante : url du médiateur.

VOUS POUVEZ AJOUTER DES **MENTIONS FACULTATIVES** A VOS CGF

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

Voir exemple.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Voir exemple.

DECES DE L'ANIMAL

Préciser ici la gestion du cadavre, les coordonnées de la société en charge des crémations et les méthodes de tarification.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

MODALITES DE REGLEMENT

Préciser ici les modalités de règlement possible au sein de votre établissement de soins.