

Conditions générales de fonctionnement Dr Mélanie COQUELLE

Vétérinaire NAC consultante

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur demande auprès de moi-même ou de mon personnel ASV. Elles sont également disponibles sur mon Site Internet (www.drnacophile.com), sur notre page Facebook ([Dr NACophile - Dr Mélanie Coquelle](#)) et sur un dossier Google Drive accessible à mes vétérinaires référents. Si vous le souhaitez, elles peuvent vous être remises sur simple demande en version papier.

Tout acte effectué sur un patient au sein du cabinet est soumis aux **présentes** conditions générales de fonctionnement.

1- **Activité de soins**

L'activité de soin exercée est celle de consultant vétérinaire, conformément aux articles R242-58, R242-60 du Code Rural et de la Pêche Maritime

Cette activité est définie de la manière suivante sur le site de l'Ordre des Vétérinaires :

Un vétérinaire consultant itinérant n'a pas de Domicile Professionnel d'Exercice propre et exerce son activité au domicile du ou des confrères qui ont fait appel à ses services, le nombre de confrères chez lesquels le vétérinaire consultant itinérant exerce son activité ne peut pas être limité.

L'activité du Dr Mélanie COQUELLE est entièrement dédiée à la médecine et à la chirurgie des Nouveaux Animaux de Compagnie sur Paris et Île-de-France .

Il est possible de joindre le Dr COQUELLE directement par téléphone au : 06 16 40 19 64, ou par courriel sur drnacophile@gmail.com.

Ma page Facebook est consultable sous le nom de Dr Nacophile – Dr Mélanie Coquelle

2- **Espèces habituellement et occasionnellement traitées**

Le Dr COQUELLE traite exclusivement les espèces se rapportant aux Nouveaux Animaux de Compagnies (NAC), à savoir :

- les lagomorphes (lapins),
- les rongeurs (rats, gerbilles, octodons, souris ...),
- les furets,
- les reptiles (chéloniens, sauriens, amphibiens, et ophidiens),
- les oiseaux (psittacidés, colombidés ...).

Les urgences en faunes sauvages sont également traitées et ce à la charge de la personne ayant trouvé l'animal blessé. En cas d'hospitalisation nécessaire ou si le montant de ces soins est refusé, il sera alors redirigé vers des centres de la faune sauvage (**liste non exhaustive**) :

- **le Centre d'Accueil de la Faune Sauvage CEDAF**

7 avenue du général de Gaulle à Maisons Alfort (94700)

<https://faune-alfort.org>

- **la Société Protectrice des Oiseaux des Villes (SPOV) :**

68 rue Gabriel Péri à Chatillon (92320)

Téléphone : 01.42.53.27.22

<https://oiseauxdesvillescom.wordpress.com>

- **Centre de Faune Sauvage Chevêche 77**

1 bis rue des Ecoles à Pringy (77310)

Téléphone : 01.60.65.97.38

<http://cheveche77.free.fr>

L'ensemble des consultations et des soins se feront sur les horaires d'ouvertures précisé sur ce même document.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins des espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rentes.

3- **Société d'exercice**

Le Dr Mélanie COQUELLE exerce en son nom propre (entrepreneur individuel), en qualité de Docteur vétérinaire au sein du cabinet, elle effectuera les consultations et les chirurgies des espèces ciblées au 2^{ème} paragraphe

4- **Horaires d'ouverture et Conditions d'accueil du public**

Mes horaires de consultations sont du mardi au samedi, sur rendez-vous uniquement :

MARDI : de 9h à 12h et de 14h à 19h00

MERCREDI : de 9h à 12h et de 14h à 19h00

JEUDI : de 14h à 19h00

VENDREDI : de 9h à 12h et de 14h à 19h0

SAMEDI :de 9h à 12h et de 14h à 18h30

Il est possible de prendre rendez-vous

- par téléphone : **0616401964**
- directement par internet : <https://www.vetolib.vet/veterinaire/paris/melanie-coquelle-paris>
- par contact avec les cliniques vétérinaires du Dr
SERRURIER Loïc (58-60 avenue du Dr Arnold Netter 75012 Paris **01 43 46 74 30**),
Dr KUPFER Bruno (17 boulevard des filles du calvaire 75003 Paris 0148049940),
Dr PENNEQUIN Lidwine (1 rue Sophie Germain 75014 Paris **01 43 20 55 19**),
Dr ZEBOULON et SCHALLER (61 rue Crozatier 75012 Paris **01 43 43 17 13**)

Durant ces horaires, des prises de rendez-vous pour une téléconsultation sont également possibles selon les modalités suivantes :

- Prise de rendez-vous pour les clients dont l'animal a déjà été vu en consultation par le Dr COQUELLE il y a moins d'1 an
- Précision dans le motif de consultation qu'il s'agit d'une TELECONSULTATION
- Règlement de la consultation au préalable par application Lydia
- Appel vidéo via l'application Whatsapp sur le 06 16 40 19 64

En dehors de ces heures d'ouverture, le Dr COQUELLE n'assure ni les urgences de nuits ou de week-end ni les jours fériés.

Il est alors possible de contacter

VETOADOM

**140 avenue Henri Ginoux 92120 Montrouge
0147460909**

CHV Fregis

**43 avenue Aristide Briand
94110 Arcueil**

5- **Surveillance des animaux hospitalisés**

Il est parfois nécessaire que le patient reste hospitalisé malgré l'absence du consultant. Les soins seront effectués par l'équipe vétérinaire de la clinique dans laquelle l'animal est hospitalisé. Il sera proposé au client, en fonction de l'état de santé de l'animal,

- de le récupérer afin de le surveiller durant la nuit puis de le ramener le lendemain matin pour la suite de son traitement, lorsque la clinique vétérinaire est fermée la nuit (voir conditions générales de fonctionnement de ladite structure)
- dans le cas d'un état critique, de transférer son animal vers un centre hospitalier 24H/24 pourvu d'un service spécialisé Nouveaux Animaux de Compagnie (Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'Alfort , Centre Hospitalier Vétérinaire de Frégis à Arcueil)

Il en va de même pour les fermetures de week-end ou jours fériés.

Si l'animal reste hospitalisé au sein de de l'établissement vétérinaire par choix du propriétaire, il sera averti :

- **de la présence ou non d'un vétérinaire durant la nuit (19h-8h), et sur le week-end**
- **de la possibilité de réévaluation par les soins du Dr COQUELLE le lendemain ou par un vétérinaire généraliste de la structure.**

Le Client aura libre choix de laisser son animal hospitalisé ou non au sein de la structure vétérinaire après avoir été mis au courant des conditions d'hospitalisation. Ces conditions seront spécifiées sur le contrat de soin établi par la clinique vétérinaire qui, de part sa signature (en deux exemplaires) vaudra son acceptation.

6- **Permanence et continuité de soins**

Afin d'assurer en l'absence du Dr COQUELLE un suivi optimum des animaux qui lui sont confiés, un contrat de gestion des urgences a été passé avec les structures suivantes :

VETOADOM

140 avenue Henri Ginoux 92120 Montrouge

0147460909

CHV Fregis

43 avenue Aristide Briand

94110 Arcueil

7- **Visite aux animaux hospitalisés**

La visite des animaux hospitalisés est possible selon le règlement de l'établissement vétérinaire dans lequel est hospitalisé l'animal, sur les horaires d'ouverture de la clinique (vous reporter aux conditions générales de fonctionnement de la clinique vétérinaire en question). L'horaire des visites est défini au préalable avec l'équipe de la clinique vétérinaire en les joignant par téléphone.

Le Dr COQUELLE se tient à disposition du propriétaire à la suite de la visite afin d'échanger sur les suites de l'hospitalisation et du traitement de son animal lors d'un rendez vous téléphonique à convenir au préalable.

8- **Prestations au sein de l'établissement**

- Consultation de médecine générale
- Chirurgie de conenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie osseuse aviaire
- Réalisation de radiographie (à l'exception du cabinet du Dr PENNEQUIN, ne disposant pas de cet appareil). Le détail du matériel est à retrouver sur les Conditions Générales de Fonctionnement de la clinique en question. Les images radiographiques pourront vous être envoyées par courriel .
- Analyses sanguines : biochimie et numération de formule effectuées par nos soins (détail de l'équipement sur les CGF de l'établissement vétérinaire) , et dans certaines mesures effectuées dans des laboratoires extérieurs pour des recherches particulières et après accord préalable par le client.
- Anesthésies générales suivant différents protocoles en fonction de l'espèce animale, de l'âge et de la nature de la chirurgie. Chez les NAC la plupart des anesthésies se feront en anesthésie gazeuse essentiellement sous Isoflurane. Une surveillance anesthésique à l'aide d'un monitoring adéquat et/ou la présence d'un auxiliaire vétérinaire dédié à la

surveillance anesthésique sera effectuée.

- Délivrance de médicaments : Non (réalisée par l'établissement de soin vétérinaire)
- Vente de produits d'hygiène et d'alimentation spécialement adaptée à l'espèce de votre animal. Alimentation physiologique ou spécifique : Non (réalisée par l'établissement de soin vétérinaire)

9- **Personnel affecté aux soins**

Dr COQUELLE Mélanie, Docteur en Médecine Vétérinaire.

M MEUHEUST Lukas, Assistante spécialisée vétérinaire (ASV)

10- **Risques thérapeutiques et anesthésiques, Risques liés à la contention.**

Les NAC étant des espèces particulièrement sensibles, il va de soi que :

- tout traitement médical,
- toute anesthésie en vue d'une chirurgie, d'examen complémentaires ... ,
- toute contention durant un examen clinique, lors de soins ou de la mise en œuvre d'examen complémentaires,

comportent des risques.

Ces risques seront exposés au Client par notre équipe lors de la consultation. Cette information se fera à la fois verbalement mais aussi par écrit sous la forme d'un contrat de soins établi (voir chapitre contrat de soins) pour toutes anesthésies, hospitalisations ou manipulations qui devront être réalisées.

Chez certains patients, comme par exemple, lors d'un état critique ou d'une manipulation périlleuse qui pourrait entraîner des risques pour le personnel soignant, il est nécessaire de recourir à des anesthésies flash ou des sédations. Dans ces cas précis, le Client sera informé du risque potentiel pour le patient et s'il l'accepte, un consentement anesthésique sera établi.

L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention, et après avoir signé les consentements éclairés.

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.

11- **Contrat de soins, consentement éclairé**

Toute intervention médicale ou chirurgicale donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soin. Ce dernier apportera au Client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Ce contrat de soins sera établi en double exemplaire, l'un sera conservé par le propriétaire et le second sera conservé dans les archives du cabinet. Celui-ci mentionnera la possibilité

d'examens de dépistages pré-opératoires (bilan sanguin, radiographique thoracique), qui pourront être réalisés à la charge du client à sa demande.

En cas d'hospitalisation, un contrat de soin sera également signé avec l'établissement vétérinaire dans lequel l'animal est hospitalisé (voir CGF de la clinique)

12- **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.

Il est également possible de voir le corps de son animal sur simple demande auprès de l'équipe. Dans ce cas, le Client sera placé dans une pièce isolée avec ce dernier afin de pouvoir se recueillir en toute intimité.

Nous pouvons dans les autres cas procéder, à une incinération collective ou individuelle du corps avec le prestataire choisi par l'établissement vétérinaire (voir CGF de la clinique vétérinaire concernée). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

13- **Admission des animaux visés par la législation : espèces soumises à la détention d'un certificat de capacité (Annexe II du 10 Aout 2004, Annexe A de la convention de Washington, faune Guyanaise, espèces dangereuses...)**

Les espèces faisant parties de cette législation seront acceptées et prise en charge dans notre établissement, sous réserve que le propriétaire sache faire la contention de son animal. Toutefois un droit de réserve est laissé à l'équipe soignante quant à la prise en charge des espèces dites dangereuses comme les serpents venimeux, arachnides etc....

En outre, il sera récapitulé avec le détenteur la législation concernant la ou les espèces détenues et présentées afin de se mettre en conformité avec la loi à savoir la déclaration en préfecture, le puçage obligatoire de certaines espèces appartenant à la faune sauvage non domestique avec enregistrement de cette puce sur le dossier I-FAP (cet enregistrement étant payant il sera à la charge du Client), et l'information sur le certificat de capacité.

Tout vétérinaire étant soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors d'une consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

14- **Conditions tarifaires**

Les tarifs des principaux actes consultables à l'adresse suivante

Il s'agit des honoraires correspondant aux actes du Dr COQUELLE, à l'exclusion des frais de bloc opératoire, frais d'anesthésie et de médicaments facturés par la clinique vétérinaire.

Le montant total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, de l'hospitalisation, des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée, reprenant l'ensemble de ces prestations, 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 sera remis au Client. **Chaque dépassement de paliers donnera lieu à une nouvelle acceptation du Client. Ce devis pourra être établi sur simple demande auprès du vétérinaire en charge du patient mais aussi être demandé au Client en vue d'une acceptation écrite, signée en deux exemplaires Un remis au Client et le second conservé au cabinet.**

15- **Modalités de règlements**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client. Ces honoraires sont payables en carte bleue, en espèces, par chèques ou via l'application sécurisée LYDIA.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client.

La gestion des restitutions d'aliments et de médicaments non entamés est à convenir avec l'établissement de soin vétérinaire ayant vendu ces produits.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois 1/2 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, avec une mise en demeure envoyer en lettre recommandée avec AR. En cas de non paiement après la mise en demeure, le Vétérinaire se réserve le droit de faire appel à un cabinet de recouvrement ou à un huissier, tout frais engendré sera à la charge du Client et s'ajoutera à sa dette.

16- **Différents / Litiges**

- **Conseil Régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM**

18 Cour Debille - 75011 Paris
cro.idf@veterinaire.fr

- **Accès au code de déontologie :**

Site internet veterinaire.fr

- **Coordonnées RCP**

RCP La Médicale

11, Avenue Philippe Auguste – 75011 PARIS

Tel : 01 43 48 08 05 – Fax : 01 43 48 08 37

parisest@lamedicale.fr

17- **Secret Professionnel / Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)**

- **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**

Politique de confidentialité

Le Dr COQUELLE dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes (logiciel VETUP).

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'en ces termes.

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 Vétérinaire.

Dans ces cas particuliers ces données pourront être utilisées pour alerter le Client sur la nécessité d'un renouvellement médical (rappel de vaccination par exemple), ou bien pour la transmission de résultats d'analyses complémentaires.