

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE LES LUCIOLES

Les présentes conditions sont consultables dans un portfolio à disposition de tous en salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous format papier à la clinique.

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

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » 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 [lien internet vers le cahier des charges](#).

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h45 à 12h00 et de 14h30 à 19h00, le samedi matin de 8h45 à 12h30.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h30 à 19h00, le samedi matin de 9h00 à 12h30.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr CADILHAC Isabelle, vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, titulaire d'un CES de Dermatologie.

Dr SCHMITT Eva, vétérinaire salariée, diplômée de l'université de Giessen.

Mme BRASTEL Harmonie, ASV, diplômée par VAE.

Mme GIACALONE Camille, ASV.

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultation de médecine générale
- Consultation de dermatologie vétérinaire
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Consultation d'ostéopathie assurée par le Dr Schmitt
- Téléconsultation de suivi
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : VetscanVS2 et HM5 de chez Zoetis Speed Reader de chez Virbac, microscope Leica, Urireader et Kimmuno de chez Kitvia, Qlabvet micropoint, réfractomètre et snaptests.

- Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

➤ Anesthésies générales

Selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

Anesthésie flash : Propofol ou Ketamine.

- Tranquillisation poussée : Médétomidine avec éventuelle réversion à l'Atipamézole.
- Prémédication : Buprénorphine et Médétomidine ou Buprénorphine et diazépam, anesthésie fixe Kétamine, relais gaz Isoflurane si nécessaire.

NB : Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie – capnographie et ASV dédiée.

➤ Imagerie médicale

- Réalisation de radiographie : générateur Sédécal, développement numérique sur capteur plan au sélénium (les radiographies peuvent être envoyées sous format numérique sur simple demande).

- Echographie, doppler, doppler couleur, appareil Scil.

➤ Délivrance de médicaments

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. En particulier pour les médicaments sur prescription délivrance exclusivement aux animaux vus en consultation dans notre établissement.

➤ Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Nos ASV surveillent les animaux hospitalisés la journée, avec une surveillance particulière en période postopératoire.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, un vétérinaire vient voir les animaux régulièrement, la fréquence des visites étant en fonction de la pathologie de l'animal.

6) Permanence et continuité des soins

Du lundi au vendredi, de 12h à 14h30, vous pouvez joindre, en cas d'urgence, notre établissement au 07 83 50 50 16.

Les nuits, les week-ends et les jours fériés : afin d'assurer en notre absence, un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure :

URGENCE VET
LE STADIUM
8 rue Roque Ségui
34420 VILLENEUVE-LES-BEZIERS
04 67 01 29 22

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats

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 animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à : liste et coordonnées des établissements de soins.

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante. Dans certaines circonstances exceptionnelles, un contrat de soins pourra être rédigé afin d'être signé par les deux parties.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement 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 de l'animal 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.

9) 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 aux soins prodigués et au devis réalisé préalablement.

10) Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet (cas particulier de suspicion de rage : la restitution est interdite) et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire de la SAD à Saint-Georges d'Orques, 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.

11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants en bonne santé et possédant une identification feront l'objet d'une recherche de leur propriétaire. En cas d'impossibilité de joindre ce dernier ou en cas d'absence d'identification les personnes les ayant recueillis seront redirigées vers la fourrière.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera 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 sera remis au client. Chaque dépassement de palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal 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. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1.5 fois 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 indiqué sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement en faisant appel à la société de recouvrement RCG.

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique (non respect du code de déontologie des vétérinaires consultable sur le site de l'Ordre Des Vétérinaires), le client peut s'adresser au :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaire (CROV)
44 Avenue Jean Moulin
Espace Jean Moulin
34500 Béziers
04 67 32 45 16

16) Assurance responsabilité civile professionnelle : contrat N°6290845904

AXA Agence Rios
66 Avenue Paul Verdier
34500 Béziers
04 67 49 32 32

17) Loi « Informatique et Libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Dr Cadilhac et Schmitt.

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.