

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA **CLINIQUE VETERINAIRE SELARL VET'PUYCHAT**

Préambule

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou le détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions. Ces conditions sont consultables sur papiers à l'accueil, et sur notre [site internet www.vet-puychat.fr](http://www.vet-puychat.fr)

I- Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015, relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des Vétérinaires.

Clinique vétérinaire SELARL Vet'Puchat

21 Avenue Michel Sinibaldi
87130 Chateauneuf la forêt

Tel : 0555693430

Mail : contact@vetpuychat.fr

Le cabinet est une SELARL indépendante, avec l'unique associée dirigeante Béatrice DEVERRIERE CHADELAUD.

Le cabinet est adhérent du GIE VET'FAMILY

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité du cabinet vétérinaire est consultable en salle d'attente

II- Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Le cabinet est ouvert du lundi au vendredi, de 8H15 à 12H15 et de 14H00 à 19H00, et le samedi de 8H15 à 12H15 et de 14H00 à 18H00

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous. En cas d'urgence des consultations sans rendez-vous sont possibles en fonction de la disponibilité du vétérinaire et sous réserve d'avoir contacté l'accueil au préalable au 05-55-69-34-30

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet vétérinaire se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injure, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire

La clinique vétérinaire est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture.

En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, si le vétérinaire ne peut pas vous répondre immédiatement, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation d'une cage de transport adaptée est exigée pour les animaux de petite taille (chats, NACs, éventuellement petits chiens). Les chiens seront tenus en laisse. Les chiens susceptibles d'être dangereux selon l'article L211-12 du code rural (chiens de première et de deuxième catégorie) ne seront pas reçus sans le port de la muselière. De plus, le port de la muselière pourra être exigé pour tout animal par le personnel s'il juge qu'il est nécessaire pour assurer la sécurité des personnes et des animaux.

III- Personnel affecté au soin des animaux

Personnel vétérinaire

Docteur DEVERRIERE Béatrice gérante, Vétérinaire (n°ordre 20712), diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse 2005

Docteur Cécile VERHAEGHE (n° ordre 22906) – salariée

Docteur Catalin LESE (n° ordre 23525) – salarié

Docteur Justine METENIER (n° 40149) – salariée

Docteur Margotte LANDRY BRIZMANN (n° ordre 21308) – collaboratrice libérale

Personnel non vétérinaire

Emily CHAPMAN-DUNN, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Fany ECLAPIER, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Fanny GAGNET, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Clotilde PAGNAUD, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Max REYROLLE, apprenti auxiliaire spécialisé vétérinaire

Marie-Laure FAUCHER, assistante de direction

Lors de ses absences, le vétérinaire sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

IV- Prestations assurées au sein de l'établissement de soin

- Consultations de médecine générale et préventive tous animaux
- Hospitalisation chiens, chats, veaux, ovins, caprins
- Chirurgies de convenance chiens chats
- Identification et (puce électronique)
- Chirurgies des tissus mous
- Analyses sanguines :
 - o Effectuées sur place avec le matériel suivant : *Procyte One* (l'hématologie) et *Catalyst one* (biochimie)
 - o Effectuées par un laboratoire extérieur si nécessaire et avec l'accord du client
- Radiographie numérique (capteur plan)

- Échographie générale

- Détartrage, soins dentaire animaux de compagnie

- Anesthésies générales avec un protocole adapté aux exigences de l'acte réalisé et à l'état physiologique de l'animal. Une anesthésie volatile (isoflurane) sera possible

- Prise en charge de la douleur avec des protocoles adaptés (CRI)

- Lampe PHOVIA (soins de plaies / soins dermatologiques)

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, le cabinet vétérinaire collabore avec des vétérinaires spécialisés ou d'autres structures vétérinaires et toujours avec accord préalable du propriétaire

Pour les animaux de rente : Agnelage, césarienne brebis, castration petits ruminants, chirurgie ombilicale de veau

V - Prescription / Délivrance de médicaments

La clinique vétérinaire est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux du cabinet. Par dérogation, la clinique vétérinaire est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires et sous la responsabilité des vétérinaires de la structure conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Rappel de la loi sur les médicaments : Selon le Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, le Code de la Santé Publique et le Code rural, toute prescription de médicaments est effectuée après établissement d'un diagnostic vétérinaire, lequel ne saurait être établi sans une consultation comportant à minima un examen clinique de l'animal, et si nécessaire des examens complémentaires. La prescription est adaptée au cas considéré et guidée par le respect de la santé publique et la prise en compte de la santé et de la protection animales. Il ne peut y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable. Les réglementations définissent des limites claires aux possibilités de prescription et délivrance. Notamment, il est formellement interdit à un vétérinaire :

- * de délivrer un médicament lors d'un renouvellement d'ordonnance établie par un autre vétérinaire que lui

- * de délivrer un médicament sans qu'il ait examiné l'animal ou hors du cadre du bilan sanitaire et du protocole de soins

- * de prescrire un médicament à usage humain alors qu'il existe un médicament vétérinaire identique ou équivalent.

- * disponibilité des produits : Conformément au Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, un établissement de soins vétérinaires n'a pas vocation au commerce et ne saurait être un magasin, encore moins en libre-service. Le stock présent est réduit au minimum indispensable. Tout ce qui n'est pas en stock peut être commandé auprès d'une centrale vétérinaire, et reçu dans un délai moyen de 1 à 4 jours. La disponibilité est vérifiable directement.

Vente de produits d'hygiène et d'aliments de gamme vétérinaire, physiologiques et diététiques.

VI Surveillance des animaux hospitalisés

Pendant les horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel du cabinet sous supervision vétérinaire. Trois locaux d'hospitalisation sont spécifiquement aménagés pour : l'accueil des chiens d'un côté et des chats de l'autre ainsi que pour l'accueil de veaux, agneaux, moutons, grands chiens (3 box en salle dite « rurale »).

Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible et nous essayons de favoriser une ambiance calme.

Les animaux hospitalisés pendant les horaires d'ouverture du cabinet font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Les visites sont possibles en semaine pendant les heures d'ouverture du cabinet, si cela ne perturbe pas le fonctionnement du cabinet et après accord du vétérinaire.

En-dehors des horaires d'ouverture, il n'y a pas de présence sur place. Les soins nécessaires sont réalisés en temps adapté, la présence pour surveillance est prolongée tant que nécessaire, l'animal est ensuite installé le plus confortablement possible pour la nuit dès l'instant où tout ce qui a été jugé utile à son bien-être et au maintien de son état de santé a été fait. Les animaux sont visités selon leur état autant que de besoin.

Le changement du linge et le nettoyage du box d'hospitalisation sont réalisés à minima une fois par jour, et autant que nécessaire au confort et à l'hygiène du patient. Chauffage, litière, boisson, alimentation sont fournis selon les circonstances.

Si leur état l'exige et qu'il faut une surveillance permanente, l'animal sera transféré dans un centre plus adapté par le propriétaire et avec son accord.

VII Permanence et continuité des soins

Conformément à l'article R. 242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la permanence des soins en dehors des heures d'ouverture de la structure, est assurée par le vétérinaire de garde par transfert d'appels. Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence : seuls les cas du ressort des urgences et de la permanence de soins sont accueillis. L'intervention sera limitée aux actes justifiés par l'urgence, et le suivi des soins sera assuré par le vétérinaire traitant habituel dès la fin de la période de garde.

VIII Espèces traitées

Les espèces habituellement soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), à titre exceptionnel les volailles et les lapins, les chevaux, les ânes, les bovins et les petits ruminants.

IX Conditions tarifaires

Les tarifs des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rendant parfois difficile leur tarification, un devis détaillé pourra être remis au client. Tout devis signé engage le propriétaire à régler la totalité de la somme à la restitution de son animal. Le total à régler comprend la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à l'édition d'une facture détaillée conforme à la législation en vigueur.

X Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation, ou lorsque l'animal est rendu au client. Les moyens de paiement acceptés sont les cartes bancaires, les espèces et les chèques.

Pour les soins de longue durée, en cas d'hospitalisation d'un animal sur plusieurs jours, ou encore en cas d'intervention chirurgicale, un devis pourra être établi et un acompte pourra être demandé.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser

les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs) ONEY.

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, sur présentation d'une facture émise par le cabinet vétérinaire. Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés. Des produits non soumis à la prescription peuvent être commandés via le site VETORINO. Les produits seront ensuite disponibles au cabinet. Le règlement se fera en ligne sur le site. Il vous suffit de renseigner la ville ou le nom du cabinet (SELARL VET'PUYCHAT-CHATEAUNEUF LA FORET)

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois (sur présentation de la facture).

Des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois et demi 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 cabinet vétérinaire engagera des poursuites vis-à-vis du débiteur en cas de non-paiement des honoraires dus.

XI Modalités d'admission des animaux errants

Le cabinet ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage : SOS Faune Sauvage 2 rue de la loutre 87430 Verneuil Sur Vienne 07-78-07-11-23.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

XII -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 ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

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.

XIII- Contrat de soins

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.

XIV -DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet 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 Société ESTHIMA : 1365 Avenue parc des expositions – 33260 La Teste De Buch Téléphone : 0805-62-22-22, l'incinération collective ou individuelle du corps. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

XV - Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires de Nouvelle Aquitaine.

Adresse : 40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux
Téléphone : 05 56 24 56 93
Courriel : cro.nouvelle-aquitaine@veterinaire.fr

XVI - Responsabilité civile professionnelle

La responsabilité civile professionnelle de l'établissement est assurée par GAN ASSURANCES

XVII - Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès du Dre DEVERRIERRE CHADELAUD Béatrice.

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.

XVIII - 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 de la consommation dont nous relevons en allant sur le site internet du Conseil National de l'Ordre www.veterinaire.fr

DV FANUEL Pascal , Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires 34 rue Bréguet, 75011 PARIS

XIX - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Le clinique vétérinaire dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des

patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres

vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient 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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel du cabinet vétérinaire ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

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 DV Bouras, responsable du fichier.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
Et

*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) »

Chateauneuf La Forêt le 03/08/2026

Pour la SELARL Vet' Puy Chat

Dre DEVERRIERE CHADELAUD Béatrice,

Vétérinaire Gérante

