

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE

ANDERVET



46, avenue des champs
33510 ANDERNOS-LES-BAINS
05.56.82.07.25
contact-andervet@andervet.com
SAS Andervet - Groupe Fovéa
SIRET 48768615600018 - TVA FR11487686156



PROPRIÉTÉ DE LA CLINIQUE ANDERVET - FOVÉA

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente. Elles peuvent vous être remises sous un 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.

L'établissement répond notamment aux exigences des modules « hospitalisation » voir paragraphe 5) et « Chirurgie générale » (voir paragraphe 4) tels qu'ils sont définis dans l'annexe de l'arrêté du 13 mars 2015 cité précédemment.

L'établissement fait parti depuis 2022 du groupe Fovéa.

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 19h00, le samedi de 08h30 à 17h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement les matins, de 8h30 à 10h30, et les après midi, de 14h00 à 18h40, du lundi au vendredi et le samedi de 8h30 à 12h00.

Notre secrétariat est ouvert de 8h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 8h00 à 17h00 le samedi.

Pour les urgences ou demandes, en dehors des horaires d'ouverture, veuillez vous référer au paragraphe 6 « Permanence et continuité des soins »

3 - Personnel affecté aux soins des animaux

LES VÉTÉRINAIRES :



Dr POZY Pablo
Associé - N° ordre 12836
Diplômé de L'Université de Liège
CES d'Ophtalmologie



Dr JULLIAN Renaud
Associé - N° ordre 18813
Diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse



Dr RESSOUCHES Stéphanie
Associée - N° ordre 23148
Diplômée de L'Université de Liège



Dr PORCHER Amélie
Vétérinaire - N° ordre 23065
Diplômée de l'École Nationale Vétérinaire d'ALFORT.



Dr PINTEA Alexia
Vétérinaire - N° ordre 36717
Diplômée de l'université des sciences agricoles et de médecine vétérinaire
de Cluj-Napoca (Roumanie)

LES AUXILLAIRES DE SANTÉ VÉTÉRINAIRE :

M DHERBECOURT Charly
ASV grade IV

Mme RIQUIER Mélissa
ASV grade III

Me RIGOULOT Félicia
ASV grade III

4- Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgies de convenance (Stérilisation, castration...)
- Chirurgies gynécologiques
- Chirurgies des tissus mous
- Consultations d'Acupuncture assurées par le Dr POZY Pablo
- Évaluations comportementales des animaux de 1^{er} et 2^{ème} catégorie ou mordeurs assurées par le Dr JULLIAN Renaud
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants :
Sauf indication contraire 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 : Médétomidine seule, réveil : Atipamézole
 - Prémédication Médétomidine , anesthésie fixe Kétamine
 - Prémédication Médétomidine, induction Kétamine, relais gaz Isofurane
 - Induction Propofol , relais gaz Isofurane

Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie COVALERT RM5, par le vétérinaire anesthésiste et l'Asv

Gestion de la douleur per et post opératoire : meloxicam ou Buprénorphine

- Analyses sanguines effectuées au sein de l'établissement :
 - Biochimie : Idexx CATALYS DX
 - Electrolyte : Idexx CATALYS DX
 - Numérisation formule : Idexx LASER CYTE
 - Hormone : Idexx SNAP SHOT DX
- Analyses sanguines effectuées par un laboratoire vétérinaire externe :
 - PCR, ELISA ... (PIF, ERLISCHIOSE, LEISHMAIOSE...) : laboratoire
 - ANYDIAG
 - Histologie (prélèvement chirurgicaux) : Laboratoire LAPV 57 - ANYDIAG
 - Allergologie : Laboratoire BIOGENIX
- Examens Microscopiques OLYMPUS CX31 :
 - Grossissement x40, x100 : raclage cutané (recherche parasite), trichogramme, coproscopie
 - Grossissement x400 : frottis sanguin, liquide d'épanchement, cellularité des liquides
 - Grossissement x1000 (immersion) : flore bactérienne cutanée, intestinale, recherche parasite sanguin
- Analyses d'urine et coproscopies :
 - Densité urinaire au réfractomètre
 - Culot urinaire après centrifugation au microscope
 - Coproscopie par méthode OVASSAY
 - Bandelette urinaire Multistix 10SG
- Electrocardiographies : FUKUDA DENSHI CARDIMAX FX-7202
- Imageries médicales :
 - Réalisation de radiographies : générateur INTECH'S CAPTION SYSTEM, développement argentique par développeuse AGFA CP 1000.
 - Échographie, doppler, doppler couleur, appareil MINDRAY Z6 VET (les images de l'échographie seront envoyées par mail au client sur simple demande).
- Délivrances de médicaments :
 - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
 - Veuillez-vous référer à l'affichage en salle d'attente pour les modalités de délivrance des médicaments.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques :
 - Conseils disponibles auprès du personnel et des vétérinaires.
 - Calcul des rations alimentaires sur demande.

5 - Surveillance des animaux hospitalisés

- Hospitalisation de jour :
 - Le personnel, vétérinaires et assistantes, assure de 6 h30 à 19h00 une surveillance continue au sein de la clinique. Les animaux disposent de box (chien) ou de cage d'hospitalisation (chat et nac) individuel. Les animaux contagieux sont isolés du reste de la clinique et des autres animaux.
- Hospitalisation de nuit :
 - Sauf indication contraire dans le contrat de soins, le mode de surveillance est choisi en fonction de la nature de la pathologie et de l'état de l'animal. Les animaux gardés en hospitalisation la nuit en dehors des horaires d'ouverture de la clinique sont surveillés ainsi :
 - Pour une pathologie nécessitant une surveillance continue, les vétérinaires se relaient en trois périodes dans la nuit.
 - Pour une pathologie ne nécessitant pas une surveillance continue, un vétérinaire passe 3 fois dans la nuit et une caméra de surveillance (jour/nuit), ELASA CAM144FB, est installée devant la cage de l'animal.

6 - Permanence et continuité des soins

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 suivante :

- Centre hospitalier :

BORDEAUX SUD : 05 56 39 15 48
2 avenue des Pyrénées
33140 Villenave D'Ornon

CH AQUIVET : 05 56 95 06 06
4-6 rue Léon Maurane
33700 Mérignac

En cas d'absence de notre part, un répondeur téléphonique vous rappellera le numéro de téléphone du centre hospitalier.

Le week-end et les jours fériés, l'équipe de la clinique assure la permanence et la continuité des soins sur ses clients pour les urgences uniquement.

En cas d'urgence vous pouvez appeler directement le numéro de la clinique pour être mis en contact avec un vétérinaire.

Nous disposons également de convention de soin avec d'autres structures vétérinaires du bassin d'Arcachon pour recevoir leurs urgences de week-end et jour fériés.

Hors convention ou demande exceptionnelle de votre vétérinaire, les animaux non suivis à la clinique doivent se référer en premier lieu aux consignes données par leur vétérinaire traitant pour la permanence et la continuité des soins.

7 - Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes

Nous disposons d'une convention avec la LPO du domaine de CERTES pour les oiseaux de la faune sauvage.

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 :

- Dr. KRAFT Elisabeth, tel : 05 57 76 03 33 pour les équidés
- Dr CAVERNE Marie-France, tel : 05 57 71 81 33 pour les animaux de rente
- Clinique vétérinaire EXOTICA, tel : 05 56 36 92 35 pour les oiseaux (non faune sauvage)

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

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

10 - Décès 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la Société ANIMACARE ([Imp. de l'Avison, 47160 Damazan](https://anima-care.fr/), <https://anima-care.fr/>) l'incinération collective ou individuelle du corps.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client et fera l'objet d'une convention tripartite entre le client, la société ANIMACARE et le vétérinaire. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11 - Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux et refus de soins

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, en règle visà vis de la législation du permis de détention et présentés par une personne majeure.

Dans le cadre de l'évaluation comportementale et l'obtention du permis de détention, nous recevons les propriétaires et détenteurs d'animaux de première et deuxième catégorie en cours de régularisation.

La clinique vétérinaire se réserve le droit de refuser les soins (hors urgence vitale ou situation de péril) à un animal d'une espèce pour laquelle il possède la compétence, la technicité et l'équipement adapté (comme lui autorise l'article AR 242-48 du code de déontologie) pour un motif légitime tel que le non paiement d'honoraires, les insultes, la mise en danger du personnel, etc.

12 - Admission des animaux errants

Tout animal errant sur la commune d'Andernos-les-bains, blessé ou non, doit être signalé à la police municipale d'Andernos-les-bains (tel : 05 57 76 11 02) ou à l'association ANDERNOCHAT (tel : 05 56 26 12 69 ou au 07 81 11 96 61, félin uniquement).

Ces derniers décideront s'il a lieu ou non de nous présenter l'animal et prendront les soins à leur charge.

Sans accord de la Mairie d'Andernos-les-bains, les frais occasionnés pour les soins d'un animal errant seront à la charge de la personne nous présentant l'animal. Une facture détaillée pourra être alors remise pour un éventuel remboursement de la personne par le propriétaire de l'animal.

Pour les animaux errants sur les autres communes, veuillez vous référer aux dispositions en mairie.

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 paliers 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, lors de soins de longue durée, ou lors de chirurgie importante.

Les médicaments et aliments non entamés ne peuvent être repris.

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 indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement notamment par l'intermédiaire d'une société de recouvrement (GROUPE ARTESIA : tel 05.59.52.26.56 ou RGC Contentieux : tel 09 51 51 46 00). Les frais engendrés seront à charge du débiteur.

15 - Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au :

CROV aquitaine (Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires aquitaine)
40 rue de Belfort 33000 Bordeaux
tel : 05 56 24 56 93
cro.aquitaine@veterinaire.fr

16- RCP

CRCAM D'AQUITAINE-PACIFICA
LE MAS BP 169
40805 AIRE SUR L'ADOUR CEDEX
Tel : 09 69 32 64 40

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 POZY, JULLIAN, RESSOUCHES.

Tous les vétérinaires et le personnel de la clinique sont 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.

18 - 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 dont nous relevons à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.