CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT
DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE

CASTELNAU VET'



PROPRIÉTÉ DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE CASTELNAU VET' - FOVÉA

POUR CONSULTATION SUR PLACE UNIQUEMENT

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement.

La clinique vétérinaire **Castelnau Vet'** effectue des actes médicaux et chirurgicaux sur les petits animaux de compagnie.

1. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire Castelnau Vet' 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 http://www.veterinaire.fr.

Clinique vétérinaire **Castelnau Vet'**
73 avenue Gambetta
33480 Castelnau-de-Médoc
05 56 58 20 17
Contact : contact@castelnauvet.fr
https://fovea-vet.fr/cliniques/clinique-veterinaire-castelnauvet/
Exercice en SAS Vétérinaire Alliance (Groupe Fovéa)

2. Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi : de 08h45 à 12h00 et de 13h30 à 19h15,
Samedi : 09h00 à 12h00.
Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous, pendant les heures d'ouverture, sont possibles en fonction de l'urgence et de la disponibilité du vétérinaire et feront l'objet d'un tarif différencié.

Aux heures de fermeture de la clinique, les clients sont invités à contacter l'établissement vétérinaire Bordeaux Sud au 05 64 37 66 60 (2 Avenue des Pyrénées, 33140 Villenave-d'Ornon). Un transfert d'appel vers l''établissement Bordeaux Sud depuis notre ligne téléphonique est aussi disponible pendant les horaires de fermeture.

3. Espèces traitées

Le clinique vétérinaire **Castelnau Vet'** traite habituellement les chiens et les chats, occasionnellement les lagomorphes et les rongeurs.

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 et de basse-cour.

4. Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire

- Camille VAN LUL, Docteur Vétérinaire, Diplômée de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort, n°ordinal 20669
- Julien MULTON, Docteur Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort, n°ordinal 28520
- Mélodie DURAND-VIEL, Docteur Vétérinaire, Diplômée de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort, n°ordinal 18506
- Marc DOUCET, , Docteur Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon, n°ordinal 12019

Personnel non vétérinaire

- Marie Leroyer, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 5
- Stéphanie Rivalin, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 5

5. Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire

A. MÉDECINE GÉNÉRALE ET CHIRURGIE GÉNÉRALE

- Consultation de médecine générale, vaccination et médecine préventive
- Consultation de médecine : dermatologie (examens cutanés, lampe Wood), cancérologie (ponction de masse à visée diagnostique)
- Chirurgie de convenance, chirurgie des tissus mous (cutanées, mammaires, digestives, etc.), sous anesthésie générale fixe ou gazeuse, bistouri électrique
- Soins dentaires (détartrage, retrait) : sous anesthésie générale (unité dentaire Start Mini avec compresseur de IM3)

Référés et spécialistes : pour les actes nécessitant du matériel ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire collabore avec l'établissement de soins vétérinaires Bordeaux Sud.

B. IMAGERIE MÉDICALE

- Radiographie numérique à capteur plan
- Echographie : appareil Mylab ESAOTE (deux sondes cardiologiques, une sonde linéaire 18MHz, une sonde électronique multifréquence)

C. CHIRURGIE GÉNÉRALE, ANESTHÉSIE ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Le protocole anesthésique est fonction de la nature de l'état clinique de l'animal. Un bilan sanguin préanesthésique peut être réalisé après accord du propriétaire.
L'anesthésie peut être induite et entretenue soit par injection d'anesthésique, soit par anesthésie volatile au moyen d'un poste d'anesthésie gazeuse.
L'analgésie est effectuée à l'aide d'anti-inflammatoires et opioïdes injectables.

D. ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VÉTÉRINAIRE

Analyses internalisées

- Biochimie sanguine (SCIL element DC)
- Ionogramme (SCIL element DC)
- Hématologie (SCIL ABC plus)
- Endocrinologie (Cube Vet)
- Examens microscopiques (RAL)
- Tests rapides (par ex speed test FeLV FIV, corona/parvo/giardia)

Analyses externalisées

- Cytologie
- Histologie
- Génétiques
- Analyses spéciales

E. HOSPITALISATION ET RÉVEIL ANESTHÉSIQUE

L'hospitalisation se déroule dans 2 salles distinctes : le chenil pour les chiens et les chats, et le chenil réservé aux maladies contagieuses.
Le chenil est climatisé et chauffé, si besoin des moyens de réchauffement sont prévus (Souffleur à air pulsé, tapis chauffant, lampe chauffante, bouillottes).
Si nécessaire, les administrations de fluides seront réalisées via une pompe à perfusion.
La surveillance du réveil anesthésique s'effectue dans le chenil.

F. PHARMACIE VÉTÉRINAIRE

Délivrance au chevet du malade.
Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle.

L'article L5143-2 et 6 du Code la Santé Publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrit. Il n'a pas le droit de tenir « officine ouverte » c'est-à-dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire.
Sinon, muni de l'ordonnance établie par le vétérinaire, vous pouvez vous rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour vous faire délivrer les médicaments.

G. NUTRITION

La clinique a à disposition ou sur commande des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les lapins :

- Aliments diététiques
- Aliments physiologiques
- Aliments de réhydratation et de convalescence

H. VENTES DE PRODUITS D'HYGIÈNE

- Antiparasitaires externes et antiparasitaires internes
- Soins dermatologiques, soins d'hygiène
- Hygiène buccodentaire
- Matériel de transport

6. Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24.
Les visites aux animaux hospitalisés ont lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement, les animaux hospitalisés ne sont pas surveillés. Si l'animal nécessite une surveillance soutenue, nous pourrons proposer de référer votre animal pour hospitalisation dans l'établissement de soins vétérinaires **Bordeaux Sud**, disposant d'un service d'urgence 24/24h ainsi que d'un service de soins intensifs.

7. Permanence et continuité des soins

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique vétérinaire, nous faisons appel à l'établissement vétérinaire **Bordeaux Sud**, SAS Vétérinaire Alliance, 2 avenue des Pyrénées, 33140 Villenave-d'Ornon, 05.64.37.66.60.

8. Risques thérapeuthiques, anesthésiques, liés à la contention et consentement éclairé du client

Toute manipulation, 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 du patient, sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un animal présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque pour ce dernier ou le 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 accepté 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 fins d'inhumation à ses frais conformément à la réglementation.
Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la Société **Anima Care**, la crémation individuelle ou plurielle du corps, avec ou sans restitution des cendres, accompagnée ou confiée. Toute demande de crémation devra être validée par une convention remplie et signée par le client.

Les frais de crémation, ainsi que ceux afférents à la crémation, sont à la charge du client.

11. Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure. Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil d'un animal particulièrement dangereux, catégorisé ou non.

12. Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie où l'animal a été trouvé. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés.

13. Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente ainsi que sur le site internet de la clinique : https://fovea-vet.fr/cliniques/clinique-veterinaire-castelnauvet/
Le détail d'ensemble des tarifs est consultable à l'accueil sur demande.

Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire 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. Modalité de règlement

La totalité des honoraires doit être acquitté comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.
Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales).
Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

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 indiquée sur la facture.
Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

15. Responsabilité Civile Professionnelle

Une assurance en responsabilité civile professionnelle a été souscrite auprès de la société :

Monceau Assurance - mutuelles associées - cabinet Maze
(Orias 20002080)
6 rue Saint Roch
16000 Angoulême

16. Médiateur de la consommation

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire, non professionnel, et tout vétérinaire membre de l'ordre des vétérinaires et inscrit au tableau.
Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litige 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

17. Litiges

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.
En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Nouvelle Aquitaine peut être sollicité :

CROV NOUVELLE AQUITAINE
40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux,
Tél : 05 56 24 56 93
cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr

18. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au 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), le client dispose d'un droit d'accès, de modification, et de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire **Castelnau Vet'**.

La clinique vétérinaire utilise le logiciel métier **GmVet** pour la gestion des fichiers clients et animaux.

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.

VOTRE CLINIQUE VÉTÉRINAIRE
FAIT PARTIE DU GROUPE

fovéa
VÉTÉRINAIRES ASSOCIÉ•ES



PROPRIÉTÉ DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE CASTELNAU VET' - FOVÉA

POUR CONSULTATION SUR PLACE UNIQUEMENT