

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de 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.

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 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

<https://www.veterinaire.fr/ressources-documentaires.html>

Nos coordonnées de contact :

- Adresse : 500 rue de l'Hôtel de Ville – 33710 PUGNAC
- Téléphone : 05.57.68.82.82
- Fax : 05.57.68.82.83
- Courriel : contact@veterinaire-pugnac.com
- Site internet : www.veterinaire-pugnac.com

AUTRES MENTIONS LEGALES

Le titulaire de l'établissement de soins est le Dr SOURBET Vincent. Notre établissement n'appartient à aucun réseau professionnel.

Siret : 440 834 232 000 25

n° T.V.A. intracommunautaire : FR 52 440 834 232

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèques libellés à son nom

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 15h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Téléphone : 05.57.68.82.82

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

• Personnel vétérinaire :

- Dr SOURBET Vincent, diplômé de l'École Vétérinaire Nationale de Toulouse, (n° ordinal 13823)
- Dr GASPAROUX-MIGNOT Sylvie, diplômée de l'École Vétérinaire Nationale de Toulouse, (n° ordinal 9258)
- Dr CHABANCE Laura, diplômée de l'Université de Liège, (n° ordinal 31122)

• Personnel non vétérinaire :

- Mme LAPEYRONIE Céline, Auxiliaire Vétérinaire Qualifié (échelon 4)
- Mme BRETON Mélodie, Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire (échelon 5)
- Mme ROBERT Evelyne, Auxiliaire Vétérinaire (échelon 3)
- Mme HANGRI Angélique, Auxiliaire Vétérinaire (échelon 3)
- Mme EYMAS Corinne, Personnel de nettoyage et d'entretien des locaux (échelon 1)

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine préventive
- Consultations de médecine générale
- Consultations de médecine interne
- Consultations de dermatologie
- Consultations de comportement
- Consultations de dentisterie
- Consultations de nutrition
- Chirurgie de convenue
- Chirurgie générale
- Chirurgie bucco-dentaire
- Analyses de laboratoire :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : numération formule sanguine (MS4+), biochimie sanguine, ionogramme (FUJI NX500), hormones (FUJI IMMUNO-AU10V), exploration hémostase secondaire (QLABS VET), examens microscopiques (microscope LEICA CME)
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
- Anesthésies générales selon les protocoles choisis en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal. L'essentiel de nos chirurgies est réalisé sous anesthésie volatile (isoflurane) avec prise en charge systématique de la douleur
 - Surveillance de l'anesthésie par monitoring (moniteur multiparamètres VISMO ou capnographe EDAN M3B)
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : générateur SMAM TOP 30 HFAR, développement numérique à l'aide d'une station d'acquisition d'images AGFA - numériseur CRX 10 (une copie sur CD des radiographies sera remise au client sur simple demande).
 - Réalisation de radiographies rétro-alvéolaires (odontostomatologie) : générateur Satelec X-Mind DC Vet HF, développement numérique à l'aide d'un capteur SOPIX 2 (un compte-rendu des radiographies sera remis au client systématiquement).
 - Echographie, doppler, doppler couleur, réalisé avec un appareil LOGIQ V5 de SCIL (un rapport de l'échographie sera remise au client sur simple demande), le cas échéant les échographies seront réalisées par un intervenant extérieur avec l'accord du client.
- Délivrance de médicaments :
 - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers par le personnel soignant lors des heures d'ouverture de l'établissement. Les animaux hospitalisés sont hébergés dans des boxes individuels fermés répartis dans trois chenils (un chenil chien, un chenil chat, et un chenil réservé aux maladies contagieuses), assurant le confort, l'hygiène et la surveillance des hospitalisés.

Les animaux hospitalisés non contagieux sont sortis trois fois par jour (si leur état le permet) dans une courrette fermée pour se dégourdir et faire leurs besoins (ou sortis en laisse pour les chiens sur une pelouse réservée).

Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24 mais nous organisons des rondes la nuit et le weekend chaque fois que cela est nécessaire. Une surveillance vidéo permet également une surveillance non continue en dehors des heures d'ouverture de l'établissement.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon en semaine pendant les heures d'ouverture sur rendez-vous, afin de ne pas perturber le fonctionnement de la clinique.

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 :

- Clinique Vétérinaire Alliance : 8 boulevard Godard 33000 BORDEAUX – téléphone : 05.56.39.15.48

Les dimanches et jours fériés : l'équipe d'urgence des dimanches et jours fériés est composée de deux vétérinaires et de deux assistants vétérinaires. Un troisième vétérinaire est d'astreinte pour renforcer, en cas de besoin, l'équipe déjà présente sur place.

Les nuits : l'équipe d'urgence de nuit est composée d'un vétérinaire et, en début de soirée, d'un assistant vétérinaire. Deux autres vétérinaires sont d'astreintes : un second vétérinaire qui intervient en cas de besoin et un vétérinaire dédié aux soins des NAC (nouveaux animaux de compagnie) qui intervient dès lors qu'un patient NAC arrive à la clinique.

ESPÈCES TRAITÉES

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

- Chiens
- Chats
- NAC (Furets, Rongeurs, Lagomorphes, Oiseaux, Reptiles)

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 KUHN Bilitis (tél : 07.61.21.08.11) pour les équidés
- Clinique de Cavignac (tél : 05.57.68.11.29) ou Montendre (tél : 05.46.49.42.03) pour les animaux de rente.

CONDITIONS D'ADMISSION DANS L'ETABLISSEMENT

Un animal n'est jamais méchant, mais il peut être dangereux. Pour des raisons de sécurité des personnes et des animaux, les règles suivantes sont imposées dans l'enceinte et aux abords de l'établissement ; le respect de ces règles, ainsi que les troubles et dommages qui pourraient résulter de leur inobservance sont de la responsabilité exclusive de leurs propriétaires et de leurs détenteurs :

Les chiens, agressifs ou non, doivent être tenus en laisse. Ils doivent être muselés s'ils sont susceptibles de mordre.

Les chiens susceptibles d'aboyer ou d'intimider les autres animaux doivent être muselés.

Les chats doivent être tenus enfermés dans une cage de transport solide, fermée efficacement.

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.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Le Code rural prévoit que les mairies doivent désigner un service de fourrière pour prendre en charge les animaux errants sur leur territoire, qu'ils soient blessés ou non. Ce service est facturé par les fourrières, et inclus dans les impôts locaux. Le Ministère de l'Agriculture a rédigé un guide pour rappeler leurs devoirs aux Maires : http://agriculture.gouv.fr/sites/minagri/files/documents/pdf/Fourriere_animale_guide_cle8629f9.pdf et notamment:

D'après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé (art. L. 2212-1 et L. 2212-2 du CGCT).

Toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière. Le maire doit assurer la prise en charge des animaux en dehors des heures ouvrées de la fourrière (art. L. 211-24 du CRPM).

L'affichage en mairie des modalités de prise en charge des animaux errants ou divagants sur le territoire de la commune est obligatoire (art. R. 211-12 du CRPM)

Lorsqu'un animal errant, en dépit des règlements, nous est déposé,

- soit il est lisiblement identifié et suivi à notre Clinique (=à jour de sa vaccination annuelle), et il est alors pris en charge dans l'attente de sa reprise par ses propriétaires, la première journée de prise en charge étant offerte hors soins éventuels,

- soit il est identifié mais n'est pas suivi dans notre Clinique, et il est alors pris en charge dans l'attente de sa reprise par ses propriétaires contre règlement de nos honoraires, ou de sa prise en charge par la fourrière,

- soit il n'est pas lisiblement identifié, et il est alors confié à la fourrière

La reprise d'un animal à la fourrière donne lieu à règlement encaissé par la société de fourrière.

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.

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.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

Les animaux décédés peuvent être repris par leurs propriétaires ou détenteurs, pour être incinérés ou enterrés à leur diligence, dans le respect des obligations réglementaires (art.L226-1 & -2 du code rural et règlements sanitaires locaux : moins de 40 kg, terrain vous appartenant, point distant de plus de 35m des habitations et des points d'eau)

Les corps peuvent nous être confiés pour incinération, par la Société INCINERIS (ZA Les Trussots 85570 L'Hermenault, <http://www.incineris.fr>) soit en crémation collective, soit en crémation individuelle avec restitution des cendres à la Clinique, généralement sous 15 jours, soit en crémation référence (offre de service proposée et facturée par Incinériss permettant d'assister à l'incinération de son animal). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les animaux décédés à la maison peuvent nous être confiés dans les mêmes conditions, en les apportant durant les heures d'ouverture de la Clinique.

Les frais d'incinération donnent lieu à règlement au comptant, au moment de la prise en charge du corps.

Les animaux trouvés décédés sur la voie publique doivent être remis aux services techniques de la Mairie où ils ont été trouvés, afin qu'elle les confie à la fourrière qu'elle aura obligatoirement désignée pour ces missions.

Le Code rural prévoit que les coordonnées de la fourrière désignée par chaque Mairie doivent obligatoirement être portées à la connaissance effective du public.

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.

La nature aléatoire de certains actes, situations chirurgicales, rend parfois difficile leur tarification. Dans ce cas, un devis sera remis au client pour l'obtention de son accord avant la réalisation de toute intervention, sur la base des actes prévus au moment de la réalisation du devis. Tout devis signé engage le propriétaire à régler la totalité de la somme à la restitution de son animal.

Vous pouvez demander à ce que les actes soient limités à ceux prévus à l'avance, et que, si nécessité d'examens ou de soins imprévus, ils soient différés jusqu'à votre accord. Le contrat d'hospitalisation vous donne la possibilité d'indiquer si vous voulez que les actes soient limités à ceux prévus, même si le déroulement conduit à ce que des actes complémentaires soient opportuns, voire nécessaires (dans ce cas, votre accord formel sera nécessaire en cas de besoin) ; ou au contraire d'autoriser l'équipe vétérinaire à engager des actes complémentaires utiles au patient, même si non prévus au devis.

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, et remise lors du règlement. Le prix final ne comprend pas les soins post-opératoires, ni le suivi médical de la convalescence, qui devront être honorés au fur et à mesure de leur nécessité éventuelle, à l'exception de la consultation de contrôle à

48-72 heures (avec ou sans renouvellement du pansement) et du retrait des sutures et des pansements lorsqu'ils sont effectués sans anesthésie.

MODALITES DE REGLEMENT

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

Les frais d'analyses effectués dans des laboratoires extérieurs devront être réglés directement à leur ordre.

Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie du patient. Elle reste due quelque soit l'issue des soins, le code de déontologie interdisant aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat.

Un acompte ou un chèque de caution pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

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

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

Un paiement par carte bancaire en 2,3 ou 4 fois sans frais est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Faute d'un règlement couvrant effectivement les honoraires engagés, la Clinique pourra retenir l'animal objet des soins dans ses locaux. Le coût de ce séjour complémentaire s'ajoute aux honoraires dus.

Passés huit jours calendaires après la sortie prévue, et trois jours après sommation par envoi d'une lettre recommandée au domicile ici indiqué, la date d'envoi fixant le début du délai, la Clinique pourra confier l'animal à une fourrière ou à une association de protection animale inscrite en préfecture.

Conformément à la législation en vigueur (lois du 31.12.92 et 29.01.93), des frais financiers (pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture) seront applicables dès le 15^e jour suivant une prestation non réglée. Tous les frais de recouvrement suscités par un règlement non effectué au comptant sont à la charge du client.

GESTION DES LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Région Nouvelle Aquitaine à l'adresse suivante :

40 rue de Belfort - 33000 Bordeaux

Tél : 05 56 24 56 93

Email : cro.aquitaine@veterinaire.fr

<https://www.veterinaire.fr/lordre-en-region/aquitaine-com.html>

En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par notre courtier AXA (N° Contrat : 2834012004) à l'adresse suivante :

425 rue de l'Hôtel de Ville - 33710 Pugnac

Tél : 05.57.68.81.46

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 Dr SOURBET Vincent, titulaire de l'établissement de soins.

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.

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 internet suivante : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation/le-mediateur-de-la-consommation.html>