

# Conditions générales de fonctionnement

## Conditions générales de fonctionnement

CLINIQUE VETERINAIRE CENTRE OCEANE

1 bis avenue du camp dolent

76700 Gonfreville l'Orcher

Les présentes conditions sont consultables dans le cahier mis à disposition 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

## Mentions obligatoires

### 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/fileadmin/user\\_upload/Ressources\\_documentaires/Cahiers\\_des\\_charges\\_ESV/Arrete-esv.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf).

Vous pouvez nous contacter par téléphone au **02 35 49 45 84**

### Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au samedi de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00. fermeture le samedi à 18h. Les consultations ont lieu sur rendez-vous tous les jours. Les urgences vitales seront prises sans rendez vous. En dehors de ces horaires, pour les urgences , nous adhérons au système de gardes de l'agglomération havraise, Vetoporteocéane, joignable au 02.35.49.50.00.

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est recommandé d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille, tels que NAC, chats, éventuellement petits chiens, et de tenir les chiens en laisse. La contention d'un chien réputé agressif ne se fera pas sans le port de sa muselière.

### Personnel affecté aux soins des animaux

- *Personnel vétérinaire :*
  - Dr GALLEY aude associée, co-gérant, docteur vétérinaire diplômée de l'école vétérinaire de Lyon
  - Dr RECOULES-ARCHE Vincent, associé, co-gérant, docteur vétérinaire diplômé de l'école vétérinaire de Nantes
  - Dr GIRARD Claude, salariée cadre autonome échelon 4, docteur vétérinaire diplômée de l'école vétérinaire de Lyon
  - Dr STEVIGNON Sophie, salariée cadre autonome échelon 4, docteur vétérinaire diplômée de l'université de Liège
  
- *Personnel non vétérinaire :*
  - Mme Lefebvre Caroline , ASV echelon 5
  - Melle Renault Blanche, ASV echelon 3

### Prestations effectuées au sein de l'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Consultations vaccinales et pédiatriques
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- . Analyses biologiques
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : MS4e ET SCAN II de Melet Schloessing, Speedreader Virbac, Coagpoc Kitvia, Hedge Blood Lactate monitoring system, Alphatrack.
  - 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 Medetomidine + Ketamine

§ Prémédication Butorphanol + medetomidine, induction ketamine relais gaz isoflurane

§ Prémédication Butorphanol , induction alfaxalone relais gaz Isoflurane

Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie Contec et par moniteur multiparamètres Contec avec

## Électrocardiogramme

- Imagerie médicale :

- Réalisation de radiographies : générateur Trophy vetox 150hp, développement numérique par le système Regius Sigma 2 laboratoire SCIL
- Echographie appareil Mindray wed 160

- Délivrance de médicaments (Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur)

: En application avec l'article R. 242-43 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la délivrance d'un médicament n'est que l'aboutissement d'une procédure diagnostique : elle résulte d'une prescription, qui est elle-même la conclusion d'une démarche diagnostique plus ou moins complexe, mais obligatoirement initiée par une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal. Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

### Surveillance des animaux hospitalisés

Un local d'hospitalisation est spécifiquement aménagé pour l'accueil des chiens et chats.

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 (diffuseurs de phéromones apaisantes et d'huiles essentielles).

Pendant les horaires d'ouverture, les soins et la surveillance sont aisément organisés et permettent de planifier la sortie du patient avant la fin de journée.

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.

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.

### 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 l'association Vetoportocéane.

Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

Pour le contacter en dehors des heures d'ouverture, le 02.35.44.50.00, la ligne étant détournée vers le plateforme téléphonique de Vetoatom en contact avec le vétérinaire de garde de l'association.

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.

Il est ici rappelé la limite du domaine de compétence : les seules espèces traitées couramment sont les carnivores domestiques, ainsi que les rongeurs et lagomorphes à l'exclusion de toute autre.

Enfin, en cas de force majeure justifiant l'indisponibilité, d'autres dispositions pourront être indiquées dans l'intérêt de l'animal.

### Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes

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 :

- *Clinique vétérinaire de l'aérodrome, 76430 t Romain de Colbosc, 02.35.20.03.52*

### 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.

### modalites de reglement

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

Modes de règlement acceptés : paiement en espèces et cartes bancaires.

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

Des arrhes pourront être demandées 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 restitutions de médicaments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les aliments même 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.

## Litiges

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

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires de Normandie  
33 rue fred Scamaroni  
14000 Caen  
Téléphone : 02.31.52.11.01

## 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 des Docteurs Hagege, Goldgran, Benhamou et Duarte

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, et sauf cas prévu par la loi, 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 de la consommation de la profession vétérinaire dont nous relevons à l'adresse internet suivante :

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

## mentions facultatives

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client  
Tout acte sur un animal, qu'il s'agisse d'un soin, d'un traitement médicamenteux, d'une anesthésie, d'une chirurgie, comporte des risques y compris le décès, dont le propriétaire sera informé, soit verbalement, soit par écrit lors de la rédaction d'un contrat de soins.

Une contention (physique et/ou chimique) peut être nécessaire lors de la réalisation des soins, pour des raisons de sécurité.

Dès lors que la contention est demandée, le soin ne sera effectué qu'avec acceptation de la contention par le propriétaire de l'animal. En cas de refus de celle-ci, les exigences de sécurité n'étant pas respectées, le soin ne saura être accompli.

Le client déclare avoir pris connaissance des risques énoncés ci-dessus, et accepter le cas échéant les méthodes de contention qui s'avèreraient nécessaires.

## 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

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 Incineris (zone artisanale 76890 Tôtes, 03 27 76 19 83), l'incinération collective ou incinération avec restitution des cendres du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

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

Les chiens visés par la Législation sur les chiens dangereux et reconnus d'appartenance à la 1<sup>ère</sup> ou à la 2<sup>ème</sup> catégorie, ainsi que les chiens réputés mordeurs, doivent être présentés muselés, tenus en laisse et menés par une personne majeure.

### Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portées à sa connaissance.

Conformément aux indications du Code rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la Municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière.

Préalablement à la décision, le seul service réalisable est la recherche d'une identification. En absence d'identification, s'il existe une convention de soins entre une Municipalité et un établissement de soins vétérinaires, nul ne peut s'y substituer.

En conséquence de quoi, aucun animal errant ne saurait être pris en charge par l'établissement concerné par le présent document, sans être accompagné d'une demande écrite de soins signée par l' élu d'astreinte. Le transport d'un animal blessé devra être réalisé par les pompiers.