



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente, elles peuvent vous être remises, sur simple demande, sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <http://www.veterinaire-alliance.fr>

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé Clinique Vétérinaire, et possède les modules Imagerie, Soins Intensifs, Chirurgie, et 24h/24 conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 relatif à l'appellation des domiciles professionnels d'exercice vétérinaires.

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

La Clinique Vétérinaire est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 9h00 à 20h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous toute la journée.

Les urgences sont assurées 24h/24, 7j/7, 365j/an.

3. Personnel affecté aux soins des animaux :

Vétérinaires titulaires

Marc Doucet, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon, CEAV de Médecine Interne des Animaux de Compagnie.

Franck Crouzet, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort et de la Faculté de Médecine de Créteil, CES Hématologie et Biochimie clinique Animales, DU de Radiobiologie en Radiothérapie, DU de Cancérologie Clinique.

Catherine Laffort, Spécialiste, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse et de la Faculté de Médecine de Toulouse, CES de Dermatologie Vétérinaire, Diplôme European College of Dermatology.

Mathieu Faucher, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse et de la Faculté de Médecine de Toulouse, DU de Thérapies d'Épuration Extra-rénales.

Yannick Bongrand, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine de Lyon, Diplôme American College of Veterinary Internal Medicine.

Christine Tilly, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Alfort et de la Faculté de Médecine de Créteil, CEAV de Médecine Interne des Animaux de Compagnie

Marina Gracia, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire Autonome de Barcelone, CEAV de Médecine Interne

Marine Henry, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Université de Liège, CEAV de Médecine Interne

Alexandre Guyonvarch, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort

Fanny Aguer, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort

Alexandra Lesage, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, et titulaire du CES d'ophtalmologie, du DU de microchirurgie ophtalmologique (Hôtel Dieu, Paris) et d'un diplôme d'école en ophtalmologie (ancienne assistante en ophtalmologie de l'ENVT)

Esther Piccirillo, Dr Vétérinaire, diplômé de l'école Vetagro-Sup Lyon et elle a effectué un an d'assistantat en cancérologie au sein de l'équipe Oniris de Nantes.

Philippe Rochereau, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, et titulaire Diplôme D'Etudes Spécialisées Vétérinaires (DESV) en Chirurgie

Annaëlle Saucet-Zerbib, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, elle a effectué un assistantat de 2 ans en chirurgie et elle exerce exclusivement dans cette activité

Isabelle Druet, Dr Vétérinaire, Diplômée de l'Université de Liège, CEAV, et titulaire du titre de spécialiste (diplôme de l'European Veterinary Dental College (EVDC))

Anaïs Combes, Spécialiste, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse et de la Faculté de Médecine de Toulouse, Ancien Interne de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort, PhD, Diplôme European College of Diagnostic Imaging (Diplômée du collège européen d'imagerie (ECVDI)).

Jade Renard, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, actuellement en troisième année de résidanat en vue de l'obtention du diplôme de spécialiste en imagerie (EVCDI)

Paul Raymond, Dr Vétérinaire, diplômée de l'USAMV de Cluj-Napoca, actuellement en résidanat en vue de l'obtention du diplôme de spécialiste en NAC (nouveaux animaux de compagnie)

Roxanne Boudin-Dussol, Dr Vétérinaire, diplômée de l'USAMV de Cluj-Napoca

Alexandre Guyonvarch, Dr Vétérinaire, Diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire d'Alfort.

Marine Henry, Dr Vétérinaire, Diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège.

L'équipe de vétérinaires est renforcée également par 10 vétérinaires assistants qui sont diplômés d'écoles françaises ou européennes.

4. Prestations effectuées au sein de la Clinique Vétérinaire :

MEDECINE GENERALE ET CHIRURGIE GENERALE :

- Consultation, vaccination, bilans de santé, bilans pré-opératoire, stérilisation (chiens et chats), détartrage, soins dentaires.

CHIRURGIE SPECIALISEE :

- Chirurgie orthopédique, traumatologique, articulaire
- Neurochirurgie
- Chirurgie cardiothoracique
- Chirurgie mini abrasive
- Chirurgie oncologique
- Chirurgie vidéo assistée (arthroscopie, laparoscopie, thoracoscopie)

MEDECINE INTERNE :

- Cardiologie (consultation, échocardiographie, électrocardiogramme)
- Pneumologie et maladies respiratoires (fibroscopie respiratoire et interventionnelle)
- Gastroentérologie (consultation, endoscopie digestive, endoscopie interventionnelle)
- Uro-néphrologie (consultation, endoscopie des voies urinaires, endoscopie interventionnelle, mise en place de SUB : déviation urétérale)
- Hématologie, transfusions (concentré globulaire et plasma), groupage sanguin, gestion d'une banque de sang (sélection d'animaux donateurs, prélèvements, centrifugation, conservation)
- Maladies infectieuses et immunitaires

DERMATOLOGIE :

- Consultation
- Examens cutanés (raclages, calques)
- Tests allergologiques cutanés
- Examen endoscopique des oreilles (vidéo otoscopie, diagnostique et interventionnelle)

HOSPITALISATION ET PRISE EN CHARGE DES SOINS INTENSIFS :

L'hospitalisation se déroule dans quatre pièces distinctes : chenil chiens, chatterie, chenil réservé aux maladies contagieuses et chenil des NAC.

Les chenils sont climatisés et chauffés, si besoin des moyens de réchauffement sont prévus (tapis chauffants, réchauffeur de perfusion, bouillottes, couveuse).

Si nécessaire, les administrations de fluides ou de médicaments seront réalisées via des pompes à perfusion et/ou des pousses seringues.

Les animaux nécessitant des soins intensifs sont dans une pièce sous surveillance des vétérinaires et des assistants. Si leur état le nécessite, des dispositifs d'oxygénation sont mis en œuvre (cage à oxygène, couveuse chauffée, masque ou lunettes nasales ou sonde nasale).

CANCEROLOGIE :

- Consultation
- Ponction de masse à viser diagnostique
- Réalisation de bilan d'extension
- Réalisation de chimiothérapie (en accord avec la législation en vigueur si la manipulation des médicaments cancéreux en médecine vétérinaire)
- Curiethérapie HDR : radiothérapie à haut débit de dose

NAC : lapins, furets, rongeurs, perroquets et autres oiseaux, reptiles, amphibiens, poissons...)

- Consultation
- Examens complémentaires
- Hospitalisation dans un local séparé
- Chirurgie
- Astreinte la nuit et le week-end assurée par un des vétérinaires en charge des NAC

IMAGERIE MEDICALE :

- Radiographie numérique à capteur plan.
- Echographie : appareil Mylab ESAOTE (deux sondes cardiologiques, une sonde linéaire 18 MHz, une sonde électro- nique multi fréquences).
- Scanner : appareil SIEMENS SOMATOM 16 barrettes.

ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VETERINAIRE :

- Analyses internalisées : biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme, cytologie, gaz du sang, bactériologie.
- Analyses externalisées : cytologie, histologie, génétique, analyses spéciales.

ANESTHESIE ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

Le protocole est fonction de la nature de l'état clinique de l'animal.

Un bilan sanguin préanesthésique pourra être réalisé après accord du propriétaire.

- Analgésie par opioïdes (injectable, transdermique) , anesthésie volatiles au moyen de 7 postes d'anesthésie gazeuse.

PHARMACIE VETERINAIRE :

- Délivrance au chevet du malade.
- Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de 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 prescrits. 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.

NUTRITIONNEL :

La clinique a à disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les NAC :

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

PRODUITS D'HYGIENE ET DE SOINS :

- Antiparasitaire externe, antiparasitaire interne, soins dermatologiques, soins d'hygiène quotidiens, hygiène buccodentaire.
- Produits d'entretiens quotidien.

5. Surveillance des animaux hospitalisés :

- Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique.
- L'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour la surveillance.
- La permanence des soins est assurée 24h/24, 7j/7, 365 jours/an, par au minimum un vétérinaire diplômé.e.
- Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu pendant les horaires d'ouverture de la Clinique.
- Les soins aux animaux hospitalisés sont assurés 24h/24, 7j/7, 365j/an.

6. Permanence des soins :

- La Clinique Vétérinaire garantit une permanence des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an.
- Les Urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7, 365j/an par au moins un vétérinaire diplômé.e.
- L'obligation de permanence de soin de la Clinique Vétérinaire est détaillée dans l'arrêté du 15 Mars 2015.
- Le détail du dossier d'accréditation de la Clinique Vétérinaire est déposé auprès du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Aquitaine.

7. Continuité des soins :

- La clinique garantit une continuité des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an.
- Les Urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7, 365j/an par au moins un Vétérinaire Diplômé et une ASV.
- L'obligation de continuité de soin de la Clinique Vétérinaire est détaillée dans l'arrêté du 15 Mars 2015.
- Le détail du dossier d'accréditation de la Clinique Vétérinaire est déposé auprès du Conseil

8. Espèces prises en charge :

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : **chiens, chats, Nouveaux Animaux de Compagnie.**

L'Etablissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente et de basse-cour et les grands félins.

- Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins, par le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Aquitaine, est disponible 24/24 à l'adresse suivante <http://www.veterinaire.fr/lordre-en-region/aquitaine-com/liste-des-veterinaires-html>

9. 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 par écrit 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 patient 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. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière.

L'examen du patient 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.

10. 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.

11. Décès de l'animal :

En cas de décès du patient, 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 Esthima (7 rue de la Méditerranée, ZI de Barres, 82100 Castelsarrasin) pour la crémation collective du corps et par la société BYE-BYE Crémation (1365 Avenue du parc des expositions 33260 LA TESTE DE BUCH) pour la crémation individuelle du corps.

Toute demande d'incinération devra être signée par le Client. Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

12. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

13. Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Etablissement de soins vétérinaires, 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 qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

14. 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 au secrétariat de la clinique. 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 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.

15. Modalités de règlement

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

- Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales, examens d'imagerie médicale ou actes spécialisés).
- Notre partenaire financier FLOA propose des solutions de paiement pour vos achats de bien et/ou de services, en 3 ou 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidents en France ; titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser une demande de financement de la part d'un de nos clients. Chaque client ayant effectué une demande de règlement en 3 ou 4 fois dispose d'un délai de rétractation de 14 jours (voir conditions générales de FLOA <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>).
- Notre partenaire financier, FLOA, vous offre la possibilité de financer vos achats de biens

et / ou services en 10 fois ce qui correspond à un règlement à crédit. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France ; titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité supérieure de 6 mois à la date d'achat. FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser une demande de financement de la part d'un de nos clients. Chaque client ayant effectué une demande de règlement à crédit en 10 fois dispose d'un délai de rétractation de 14 jours (voir conditions générales de FLOA

<https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>. **Un crédit engage le client et doit être remboursé. Il appartient au client de vérifier ses capacités de remboursement avant de s'engager.**

- Nous attirons l'attention de nos clients sur le fait que s'ils demandent à payer leurs factures via les solutions de paiement FLOA décrite ci-dessus, leurs données personnelles sont transmises à FLOA Bank à des fins d'étude de leur demande de financement, de gestion de leur contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement (pour toute information complémentaire voir la politique de confidentialité de FLOA https://www.floabank.fr/images/pdf/Politique_de_confidentialit_et_cookie.pdf. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) et est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n°07 028 160 www.orias.fr.
- Le règlement par chèque n'est pas accepté.

16. Clause de réserve de propriété

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

17. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Aquitaine, 40 rue de Belfort, 33000 BORDEAUX.

18. 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 de l'Etablissement de soins vétérinaires.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulgué sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

19. Adresses utiles

- **Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires**, 40 rue de Belfort, 33000 BORDEAUX. Tel : 05 56 24 56 93
- **Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires**, 34, Rue Bréguet, 75011 PARIS. Tel : 01 53 36 16 00

Assureur RCP :

- Allianz – Cabinet Maze - 6 rue Saint Roch à Angoulême pour les docteurs Crouzet, Doucet, Faucher, Bongrand, Laffort, Combes, Renard, Gracia, Henry, Guyonvarch, Piccillo, Lesage, Boudin-Dussol, Raymond
- Médicale de France, Rue de la Ravinelle à Nancy pour le docteur Rochereau
- La médicale Bordeaux - 23 Avenue Georges Clemenceau - 33150 Cenon pour le docteur Saucet-Zerbib, et le docteur Druet.