

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC SERIGNAN RUE VINCENT VAN GOGH 34410 SERIGNAN

Les conditions générales de fonctionnement sont consultables en salle d'attente de la clinique, à l'accueil de la clinique ainsi que sur le site internet : veterinaire-serignan-vetodoc.odoo.com

L'ensemble des actes effectués au sein de la Clinique vétérinaire VETODOC Sérignan est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES TRAITEES

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 réalise des visites à domicile pour les chiens et les chats.

La dénomination du présent établissement est :

Clinique	Vétérinaire	VETODOC	Sérignan
Rue Vincent Van Gogh			
34410			Sérignan
04	67	00	00
			82

vetodoc.serignan@gmail.com

Facebook : Clinique vétérinaire vetodoc sérignan

Instagram : [veterinaire.vetodoc.sérignan](https://www.instagram.com/veterinaire.vetodoc.sérignan)

Site internet : veterinaire-serignan-vetodoc.odoo.com

La clinique vétérinaire VETODOC Sérignan assure les soins des :

- Chiens
- Chats
- NAC

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

La clinique vétérinaire VETODOC Sérignan est ouverte du lundi au vendredi, de 8H30 à 12H et de 14H30 à 19H ; le samedi, de 8H30 à 12H. Elle est fermée au public les jours fériés et en dehors de ces heures d'ouverture.

Un service d'astreinte assure la prise en charge des urgences à Maraussan du lundi au samedi de 8h à 8h30, de 12h à 14h30 et entre 19h et 0h ainsi que les dimanche et jours fériés de 8h à 0h. Entre 0h et 8h les urgences seront assurées par le Centre Hospitalier Vétérinaire Languedoc à Montpellier.

Les consultations pour les animaux de compagnie et les NAC ont lieu sur place.

Certaines consultations pourront être effectuées à domicile, si la disponibilité des vétérinaires le permet et que la mise en œuvre des moyens nécessaires à la prise en charge du patient est possible à domicile.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous sur appel téléphonique ou présentation au comptoir.
Toute consultation en urgence sera prise en charge dans les meilleurs délais.

ESPECES TRAITEES

1. Espèces couramment traitées :

- Chiens
- Chats
- Lapins

2. Espèces occasionnellement traitées :

- Autres rongeurs
- Oiseaux
- Tortues
- Ruminants de compagnie

En règle générale, voici les établissements vers lesquels seront référés des cas nécessitant des investigations plus poussées ou pour lesquels nous aurons besoin de spécialistes :

- Clinique Vétérinaire Languedocia à Montpellier
- Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse
- Clinique Vetosud à Narbonne

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

PERSONNEL VETERINAIRE :

Docteur **VUYLSTEKE Anne-Sophie** vétérinaire, co-gérante, diplômée de Liège (Belgique) en 2014 (N° ordinal : 30341).

Docteur **DESBORDES Anne** vétérinaire, co-gérante, diplômée de l'ENVT en 2004 (N° ordinal : 19696)

Docteur **VAN HABOST Mathieu** vétérinaire, co-gérant, diplômé de Liège (Belgique) en 2004 (N° ordinal : 20255)

PERSONNEL AUXILIAIRE VETERINAIRE :

MOCHE Lucie, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée du GIPSA de Montpellier en 2022. Echelon 4

HOUZET Marlène, Auxiliaire Vétérinaire non diplômée. Echelon 3

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC SERIGNAN

La clinique vétérinaire VETODOC Sérignan propose des soins en médecine traditionnelle et en médecine complémentaire.

POUR LES CHIENS/CHATS ET NAC :

- Consultation de médecine préventive
- Consultation de médecine générale
 - Consultation dermatologie
 - Consultation comportementale
 - Consultation de reproduction
 - Consultation d'orthopédie
 - Consultation d'ophtalmologie
 - Consultation de nutrition
- Chirurgie de convenance (Castration, stérilisation)
- Chirurgie des tissus mous : cutanées, digestives, urinaires, gynécologiques, thoraciques
- Phytothérapie
- Anesthésie générale : les protocoles anesthésiques sont adaptés à chaque animal, selon son âge, son état de santé, son espèce et les résultats d'examens complémentaires. La clinique vétérinaire VETODOC Sérignan élabore des protocoles d'anesthésie dite équilibrée (usage de plusieurs molécules simultanément), aussi bien fixes que volatiles.
- Radiologie : Fuji Computed radiography model CR-IR 357
- Echographie abdominale : Philips HD7 XE
- Analyses sanguines :
 - Biochimie : IDEXX CATALYST ONE.
 - Numération formule sanguine : IDEXX PROCYTE ONE
 - Progestérone : TOSOH AIA 360 (externalisé à la clinique de Maraussan)
 - Hormones : IDEXX SNAPshot Dx
 - Mesure des temps de coagulation : Micropoint Qlabs Vet Kitvia (externalisé à la clinique vétérinaire de Vendres)
- Analyses d'urines : biochimie (IDEXX VetLab UA) et morphologie.

Certaines analyses peuvent être effectuées par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.

- Analyses cytologiques, histologiques confiées au Laboratoire Idexx ou au Laboratoire Inovivet avec l'accord du client.
- Hospitalisation.
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques.

TENUE DES ANIMAUX AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC SERIGNAN

Les chiens doivent être tenus obligatoirement en laisse et le maître doit garder le contrôle sur son animal dans l'espace d'accueil et d'attente. Les chiens agressifs avec leurs congénères ou les humains doivent être tenus en laisse courte, porter un collier adapté et une muselière si besoin.

Les chats et les NAC doivent être transportés dans une cage adaptée et solide. Le cas échéant, la clinique vétérinaire VETODOC Sérignan met à la disposition des clients des cages de prêt, en fonction des disponibilités, en échange d'une caution qui sera restituée au moment du rendu de ladite cage.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement dans le respect de la réglementation actuelle (arrêté du 27 Avril 1999). Ils doivent être muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants ne sont pas de la responsabilité d'une structure privée telle que la Clinique vétérinaire VETODOC Sérignan (que la RCP ne couvre pas). Il convient de prévenir la Mairie de la commune où l'animal a été trouvé qui se doit de prendre en charge ces animaux errants.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. L'équipe assure les soins dans la journée afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Les animaux hospitalisés peuvent être placés dans 3 secteurs :

1. Hospitalisation de jour : réservée aux animaux déposés pour une chirurgie ambulatoire, en état critique, en attente de consultation, en cours de réveil d'anesthésie.
2. Hospitalisation longue durée (chenil et chatterie séparés) : animaux stables, ne nécessitant pas une surveillance accrue. Essentiellement pour des pathologies chroniques (exemple : insuffisance rénale chronique...)
3. Chenil de contagieux : Tout animal contagieux pour ses congénères ou pour l'homme est isolé dans un chenil à part.

Durant les heures d'ouverture de la clinique : L'ensemble du personnel soignant prend soin des animaux hospitalisés : surveillance, état général, alimentation, boisson, litière, promenades et soins. Les animaux hospitalisés ont au moins deux examens complets par jour réalisés par un vétérinaire.

Les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal sur rendez-vous, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique, ni le bien-être de l'animal hospitalisé.

En dehors des heures d'ouverture :

– Pour un animal stable : 2 à 3 visites par jour sont assurées par le vétérinaire en charge des soins.

– Pour un animal en état critique : le vétérinaire en charge des soins reste à la clinique aussi longtemps que nécessaire. Seulement une fois l'animal stabilisé, le vétérinaire assurera 2 à 3 visites par jour de l'animal pour lui administrer ses soins et lui faire un examen général.

Les week-ends et jours fériés, les animaux hospitalisés peuvent être déplacés sur la clinique de Maraussan afin qu'ils aient une meilleure surveillance. Dans ce cas, le propriétaire en est informé et doit exprimer son accord avant le déplacement de son

animal. Ce dernier est ramené sur la clinique à Sérignan le lundi matin avant l'ouverture pour la poursuite des soins.

PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX CONTAGIEUX

Si le motif de consultation laisse suspecter un animal contagieux celui-ci est placé directement en salle de consultation sans attendre dans la salle d'attente.

Le vétérinaire qui va recevoir l'animal s'habille avec une sur blouse, des sur-chaussures, une charlotte et des gants.

Les examens complémentaires (bilan sanguin, snap etc....) sont réalisés dans la salle de consultation et l'animal ainsi que le propriétaire attendent les résultats dans cette salle.

Si la contagion est confirmée et que l'animal nécessite une hospitalisation il est alors aussitôt placé dans le chenil contagieux.

La salle de consultation est désinfectée au DHN (Peroxyde d'hydrogène CAS n°7722-84-1 (7,3 %), acide acétique CAS n°64-19-7 (2,0 %), acide peracétique CAS n°79-21-0 (0,2 %)). Le temps de pose est de minimum 10 minutes.

Les soins aux animaux contagieux sont réalisés en dernier, une fois que les soins des autres animaux hospitalisés sont terminés.

Le vétérinaire et l'ASV s'habillent (sur-blouse, sur-chaussures, charlotte et gants) à l'entrée du chenil contagieux.

Le personnel soignant rentre ensuite dans le chenil contagieux à proprement parlé où les soins de l'animal hospitalisé sont réalisés. Le personnel soignant apporte avec lui tous les médicaments nécessaires. Le chenil est suffisamment équipé pour qu'aucun matériel ne sorte de ce local. Le matériel utilisé, les cages et les surfaces sont nettoyés puis désinfectés au DHN qui est laissé poser 10 minutes.

Le personnel soignant se déshabille avant de sortir du chenil contagieux.

Les visites sont interdites pour les animaux contagieux.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE SOINS

Pour les animaux de compagnies et les NACs :

- Du lundi au samedi entre 8h et 8h30, entre 12h et 14h30 ainsi que de 19h à 0h et les dimanches et jours fériés entre 8h et 0h : la clinique vétérinaire Vetodoc Maraussan assure elle-même ses gardes. Le numéro de téléphone du vétérinaire d'astreinte est délivré sur le répondeur de la clinique Vetodoc Sérignan, il s'agit du 06.10.46.86.84.

La continuité de soins est assurée par l'un des vétérinaires de la clinique Vetodoc, 365 jours par an, à la clinique vétérinaire à Maraussan.

- Entre 0h et 8h (du lundi au dimanches et jours fériés) : Les consultations d'urgences sont assurées par le Centre Hospitalier Vétérinaire Languedocia à Montpellier à l'adresse suivante : 395 rue Maurice Bédart 34080 Montpellier. Le numéro de téléphone à contacter est le 04.67.75.14.44. La continuité de soins sera alors assurée par le CHV Languedocia.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Un bilan pré-opératoire vous sera conseillé avant toute anesthésie générale afin de s'assurer de la bonne santé de l'animal, et le cas échéant, d'adapter les protocoles anesthésiques. Ce bilan est particulièrement recommandé pour les animaux séniors (à partir de 7-8 ans pour les chiens et chats). Il sera conseillé l'investigation de toute anomalie cardiaque détectée au cours de l'examen clinique, avant toute anesthésie.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'usage de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. L'équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepte les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

DECES DE L'ANIMAL

Si le propriétaire souhaite confier la gestion du corps de son animal à la clinique vétérinaire VETODOC Sérignan, le corps sera conservé en chambre froide au sein

effectuer les soins de l'animal, et pour le propriétaire, le règlement des honoraires au moment de la fin de la consultation ou de l'hospitalisation.

Les prix des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente.

Pour les actes plus complexes ou des hospitalisations de longue durée, un devis INDICATIF pourra être établi par un vétérinaire et remis au propriétaire. Le devis sera ajusté en fonction de différents facteurs : durée de l'anesthésie, complications opératoires, durée d'une hospitalisation, examens complémentaires supplémentaires...

Il est à noter cependant, qu'il est impossible d'établir un devis sans avoir vu l'animal au préalable, à l'exception des interventions de convenance. Ainsi, les clients seront toujours incités à venir consulter le vétérinaire pour avoir un devis le plus précis possible.

Un devis estimatif écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire, après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voir même leur chiffrage exact. Le devis peut être communiqué en incluant des paliers financiers ou fourchettes de prix.

La validité du devis est de 24 h à partir de son établissement, le montant communiqué ne tient pas compte des éventuelles complications. En cas d'évolution physiologique ou pathologique modifiant la prise en charge des soins, le vétérinaire pourra après consultation, éditer un nouveau devis et recueillir à nouveau le consentement de la part du propriétaire.

Tout devis / contrat de soins accepté et signé par le propriétaire engage ce dernier à le régler au plus tard quand l'animal quitte la clinique.

MODALITES DE REGLEMENTS

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

Le client peut honorer ses frais par :

- Espèces
- Carte bancaire
- Chèque
- ALMA

Lors de l'entrée en relation, le prestataire se réserve le droit d'exiger dès l'établissement du contrat de soins (verbal ou écrit) le paiement d'une avance ou de l'intégralité de la prestation. Cet acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, de soins de longue durée, ou de chirurgie importante.

Si pour quelque raison que ce soit, le propriétaire ne devait pas honorer sa facture le jour même, il se verra dans l'obligation de signer une reconnaissance de dettes et d'indiquer la date limite à laquelle il viendra la régler. Pour toute facture impayée, le client sera relancé par courrier ou par téléphone 3 fois de suite. Dans le cas où la facture ne serait pas honorée à l'issue de ces relances, la clinique vétérinaire VETODOC Sérignan aura recourt aux voies d'huissiers de justice afin de recouvrer cette dette. Les frais occasionnés seront à supporter par le client lui-même.

Quel que soit le mode de paiement convenu entre les deux parties, le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif de la totalité du prix.

LITIGES

Nous souhaitons répondre au mieux aux attentes de nos clients. Nous essayons d'être clairs et transparents dans les choix thérapeutiques que nous proposons.

Nous invitons néanmoins un éventuel client insatisfait d'une prestation à prendre contact avec nous, nous répondrons à toute question afin de dissiper ses doutes ou résoudre son problème.

En cas de litiges ou de différends déontologiques, le propriétaire pourra se rapprocher de :

*Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Languedoc Roussillon
44 Avenue Jean Moulin*

Espace

Jean

Moulin

34500

BEZIERS

04 67 32 45 16

Le code de déontologie est accessible sur le site : www.veterinaire.fr

Si malgré les explications données, un client estime que nous aurions pu commettre une faute technique grave lui portant préjudice, nous saisirons à sa demande notre assureur en responsabilité civile professionnelle.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

La clinique vétérinaire VETODOC Sérignan a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile avec :

LA MEDICALE
Agence de Montpellier Le Millénaire
285 rue Alfred Nobel
34000 MONTPELLIER
04 99 52 23 80

N° de contrat : 02158570CX

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 Vétérinaires Anne-Sophie Vuylsteke, Anne Desbordes et Mathieu Van Habost, co-gérants de la clinique vétérinaire VETODOC Sérignan.

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.