

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF).

Références réglementaires : article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du code de déontologie et article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA SELARL VETERINAIRE DES 7 VALLEES, CABINET VETERINAIRE DES ESTIVES 59 AVENUE ROBERT COLL, 65400 ARGELES-GAZOST

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente. Elles peuvent vous être remises sous un format papier sur simple demande ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <http://veterinairedes7vallees.com> .

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'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins situé 59 Avenue Robert Coll est classé « Cabinet Vétérinaire pour animaux de compagnie et Cabinet Vétérinaire médico-chirurgical pour ruminants ».

Cette appellation est conforme 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> .

Adresse : 59 avenue Robert Coll – 65400 ARGELES-GAZOST

Tel : 05.54.81.01.31

Courriel : vetargeles65@gmail.com

ESPECES TRAITÉES

Animaux de compagnie : Chats, Chiens, NACs

Animaux d'élevage : Bovins, Ovins, Caprins, Equins

Animaux de sport ou de loisirs : Equins (hors soins relatifs à la pratique de la compétition)

Animaux de basse cours : volailles, lapins, porcins (élevage non industriel)

Faune sauvage captive (parcs zoologiques) ou non captive (uniquement en accord avec l'administration et dans le respect de la réglementation en vigueur).



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

Consultations uniquement sur rendez-vous.

Horaires d'ouverture :

Le **Cabinet Vétérinaire des Estives** (59 Av R. Coll, 65400 Argelès-Gazost) est ouvert du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Urgences acceptées 24H/24 et 7J/7 :

- Soit en vous présentant à l'accueil de notre établissement de soins ou en téléphonant au 05.54.81.01.31 pendant les horaires d'ouverture,
- Soit, en dehors des horaires d'ouverture, en téléphonant sur le numéro de téléphone portable du vétérinaire d'astreinte qui vous est communiqué au 05.54.81.01.31.



PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- **MARLOT-DEWEERDT Claire** : Docteur Vétérinaire, Gérante
- **SAMEDI Carole** : Docteur Vétérinaire, salarié
- **KUDELA Marie** : Docteur Vétérinaire, collaboratrice libérale
- **JOUANOLOU Lucie** : Docteur Vétérinaire, salariée
- **PICHON Annaelle** : Vétérinaire en tutorat



Personnel non vétérinaire :

- **MARERE Colette** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5
- **LIA Colette** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5
- **LATAPIE Véronique** : Auxiliaire Vétérinaire échelon 4
- **LIEUCHY Armelle** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5
- **CONDE Audrey** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon 5
- **HONTANG Pauline** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire apprentie
- **RIVES Léonie** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire apprentie
- **D'Elia Lauryne** : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire apprentie



PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE NOTRE ETABLISSEMENT DE SOINS



- Consultations de médecine générale
- Consultations et visites d'élevage ou d'animaux à domicile (3 véhicules spécifiquement équipés pour l'activité rurale)
- Obstétrique
- Laboratoire :
 - Analyses sanguines :
 - Les biochimies, ionogrammes et numérations formules sanguines sont effectués par nos soins avec l'aide des analyseurs Catalyst One et Procyte Dx
 - Analyses d'urines : Elles sont effectuées par nos soins manuellement
 - Bactériologie, antibiogrammes, anatomopathologie, sérologies, PCR,... effectués par les laboratoires LDH, Idexx, Vetdiagnostic ou Laboratoires des Pyrénées et Landes
 - Coproscopies parasitaires effectuées par nos soins
 - Examens microscopiques possibles avec un microscope BA310E
- Anesthésies générales fixes (selon différents protocoles choisis en fonction de la nature des soins prévus et de l'état de santé de l'animal)
- Imagerie médicale :
 - 2 échographes portables pour l'activité rurale
- Prescription et délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- Transfert des animaux le nécessitant (1 véhicule adapté) du Cabinet Vétérinaire des Estives vers la Clinique Vétérinaire des 7 Vallées après information et recueil du consentement du propriétaire de l'animal.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Durant leur hospitalisation, les animaux font l'objet des soins définis dans le contrat de soins. Chaque animal subit un examen clinique par un Docteur Vétérinaire au minimum matin et soir. Si des soins sont amenés à être effectués en plus ou en moins par rapport à ceux initialement prévus dans le contrat de soins, le propriétaire est systématiquement prévenu au préalable et doit donner son consentement ou non. Aucun soin n'est effectué sans l'accord du propriétaire (hors soins conservatoires en cas d'urgence vitale absolue).

Durant les horaires d'ouverture de l'établissement de soin, les animaux hospitalisés sont sous la surveillance continue des Auxiliaires Vétérinaires. En dehors de ces horaires, le vétérinaire d'astreinte assure soit une surveillance intermittente des animaux hospitalisés en état stationnaire, soit une surveillance continue des animaux hospitalisés dont l'état le nécessite (ex : réveil d'anesthésie, animal qui convulse, animal non stabilisé dont le pronostic vital est engagé, ...).

Les visites des animaux hospitalisés au Cabinet Vétérinaire des Estives ne sont pas autorisées.

Toutes les hospitalisations longues durées des animaux de compagnie se font à la Clinique Vétérinaire des 7 Vallées.



RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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.



DECES DE L'ANIMAL

Pour les animaux de compagnie, 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. Dans les autres cas, nous pouvons assurer l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Société Esthima (Z.I. De Barres, 82100 Castelsarrasin). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.



Pour les animaux d'élevage, en cas de décès de l'animal, le propriétaire est prié de venir récupérer le corps de son animal et de le faire enlever par l'équarrissage sur son exploitation agricole conformément à la réglementation en vigueur.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont admis dans notre établissement vétérinaire :

- S'ils sont identifiés (transpondeur ou tatouage) et que leur propriétaire est joignable, en l'attente de leur récupération par leur propriétaire, en contrepartie d'une indemnité de frais de chenil.
- S'ils ont été trouvés sur une commune ayant une convention avec une SPA en l'attente d'un transfert vers la SPA pour les animaux d'espèce domestique.
- S'ils sont en attente d'un transfert vers un centre de soin avec accord de l'OFB et du centre de soin pour les animaux d'espèce sauvage. En effet, conformément à la réglementation, nous ne sommes pas autorisés à détenir des animaux issus de la faune sauvage dans notre établissement.
- S'ils sont blessés ou en détresse et nécessitant des soins conservatoires d'urgence.

Dans les autres cas, pour les animaux d'espèce domestique, nous vous invitons à vous rapprocher de la mairie du lieu de découverte de l'animal, mairie à qui incombe l'obligation de fourrière ; pour les animaux d'espèce sauvage, nous vous invitons à prendre contact avec l'OFB (Tel: 05 62 51 41 06) qui vous indiquera la marche à suivre.



CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

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.

CONDITIONS PARTICULIERES D'ACCUEIL DE LA CLIENTELE EN PERIODE DE RISQUE SANITAIRE LIE A LA COVID-19

Malgré la situation sanitaire de pandémie de COVID-19, notre établissement de soins vétérinaires a la possibilité de pouvoir continuer à soigner les animaux nécessitant des soins.

Cependant, afin de protéger les propriétaires des animaux ainsi que leur entourage et afin de protéger l'équipe soignante, les mesures suivantes doivent être respectées :

- **!!** si un propriétaire est "COVID +" ou "Cas Contact non valablement vacciné", il lui est demandé de ne pas rentrer dans les locaux. 📞 Il lui faudra téléphoner dès son arrivée au 05.54.81.01.31 et un vétérinaire ou une auxiliaire prendra en charge son animal ou servira directement le client sur le parking.
- **!!** Pour les visites en élevage, si l'éleveur est positif au Covid ou "cas contact non valablement vacciné " et dans l'impossibilité de se faire remplacer, il doit en informer le vétérinaire avant sa venue afin que celui-ci adapte ses équipements de protection.
- le port du masque est obligatoire dans la clinique et sur le parking 😊 ainsi que pendant toute la durée des visites en élevage.
- que ce soit à l'accueil, en salle d'attente ou de consultation ou sur le parking, chaque personne doit respecter une distanciation minimale d'un mètre.
- Chaque personne se présentant à la clinique sera invitée à s'appliquer du gel hydro-alcoolique en arrivant et en partant. 🧴
- Afin de limiter leur temps de présence à la clinique et donc les risques, les clients sont encouragés à commander leurs produits ou aliments à l'avance soit par téléphone 📞 05.54.81.01.31, soit mieux, par mail 📧 vetargeles65@gmail.com afin que tout soit prêt à leur arrivée 📦.
- Du temps des consultations de leurs animaux 🐱🐶🐭, les propriétaires sont invités à ne rentrer en consultation qu'en nombre limité et en restant assis sur le fauteuil qui leur est réservé. C'est pour la sécurité de tous, la prise en charge de l'animal est de toute façon effectuée convenablement, celui-ci est éventuellement tenu par une auxiliaire, le propriétaire est informé des soins effectués en temps réel et en recueillant son consentement pour chaque soin.
- **!!** Si l'animal amené en consultation appartient à un patient suspect ou contaminé par la Covid-19, le propriétaire est tenu d'en informer préalablement l'équipe soignante avant son arrivée afin que celle-ci puisse revêtir tout l'équipement de protection nécessaire. Une désinfection rigoureuse des locaux sera réalisée dès son départ 🚫. Les cas rares mais possibles d'infection d'animaux de compagnie par la Covid-19 justifient des mesures spécifiques que l'équipe soignante peut mettre en œuvre si l'état de l'animal le nécessite mais cela implique que le propriétaire fournisse autant que possible toute information relative à sa situation vis à vis du Covid **!!**
- Comme préconisés par le gouvernement, le respect des gestes barrières est demandé à toute personne présente dans les locaux. Pour rappel, il s'agit de:
 - > se laver les mains très régulièrement,
 - > tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir,
 - > utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter,
 - > saluer sans se serrer la main et éviter les embrassades.

Dans tous les cas, la qualité de la prise en charge des animaux ne sera pas détériorée du fait de l'application de mesures liées à la pandémie de COVID-19.

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. 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.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Occitanie : 23 chemin des Capelles, BP 87614, 31076 Toulouse Cedex 3, Tel : 05 34 50 44 47, cro.occitanie@veterinaire.fr.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE (RCP)

La SELARL Vétérinaire des 7 Vallées a souscrit un contrat assurance en RCP auprès de la société Allianz Herve De Valicourt, 11 Av Maréchal Juin, 65100 LOURDES - N° de contrat : 43830526.

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 de la SELARL Vétérinaire des 7 Vallées. 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.



MEDIATEUR 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 : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale à : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. 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 de longue durée. Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

En cas de non-respect de la date d'échéance présente sur la facture, une pénalité de retard de trois fois le taux légal sera appliquée (loi 2008-776 du 04/08/2008). En cas de non recouvrement, le vétérinaire se réserve le droit d'appliquer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 Euros (Décret 2012-1115 du 02/10/2012).