

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VETERINAIRE « DU LADOU »

SAINT SEVER

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet veterinairesduladou.fr ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein notre établissement de soin CLINIQUE VETERINAIRE DU LADOU sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soin est classé clinique vétérinaire conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse : : **17 avenue du tursan 40500 Saint Sever**

Tel : **0558763848** courriel: **causeduvallefebvre@sfr.fr**

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

La clinique est ouverte :

- du lundi au vendredi **de 8h30 à 12h et de 14 à 19h** et
- le samedi de 8h30 à 12h00

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

En cas d'urgence, 24h/24, 7j/7, vous pouvez contacter notre clinique au 05 58 76 38 48

Nos vétérinaires spécialisés en médecine rurale effectuent des visites en élevages ruminants et porcins sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Causse François
- Dr Jardiné Charlotte
- Dr Lefebvre Nicolas

Personnel non vétérinaire : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (ASV) et Auxiliaires vétérinaires

- Eva Ferraroli
- Karine Duez

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne la réception, le stockage des médicaments et l'élimination des déchets de soins.

La/ les cliniques sont nettoyées quotidiennement par une entreprise. En complément, tout est mis en œuvre par le personnel de soin vétérinaire pour maintenir les locaux propres et désinfectés avec des produits adaptés.

PRESTATIONS REALISEES A LA CLINIQUE :

- Consultations de médecine générale.
- Chirurgie de convenue, chirurgie gynécologique et chirurgie des tissus mous.
- Echographie abdominale
- Echocardiographies de débrouillage
- Radiographie numérique (La zone de radiologie héberge le générateur numérique de rayons X de la Clinique vétérinaire. Elle est conforme à la réglementation relative à la radioprotection)
- La plupart des analyses sanguines sont réalisées à la clinique tel que les bilans biochimiques, ionogrammes (ELEMENT RC), hormonologie (CUBE VET) numération et formule sanguine (SCILVET ABC PLUS), test FIV FELV Fcov, test parvovirose etc ...

Le cas échéant les analyses sont envoyées à un laboratoire extérieur en accord avec le client.

- Anesthésie générale (fixe et gazeuse). Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal.
- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène, d'accessoires, d'aliments diététiques et physiologiques.
- Hospitalisation.

ANIMAUX HOSPITALISES

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24H. En dehors des horaires d'ouverture le personnel assure une surveillance régulière mais non continue des animaux hospitalisés.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement. Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté, il dispose de son propre point d'eau.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Pour les animaux de compagnie et pour les animaux de production:

Afin d'assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement assure les urgences 24/24 et 7J/7 au 05 58 76 38 48

Un service de gardes vétérinaires partagées est assuré en continu par les trois cliniques : Bas-Mauco (40500), Hagetmau (40700) et Saint-Sever (40500).

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes : chiens, chats, lapins, NAC, bovins, petits ruminants, équins, **basse-cour**.

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire.

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos tarifs concernant les actes courants sont affichés en salle d'attente, et disponibles sur simple demande ou sur notre site internet.

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.

Le prix des interventions chirurgicales se décomposent de la façon suivante : consultation + anesthésie + intervention + gestion de la douleur +/- médicaments.

Un devis personnalisé peut vous être donné sur simple demande.

Tout devis signé engage le propriétaire à un règlement de la facture lors de la restitution de son animal.

MODALITES DE REGLEMENT

Les factures sont à régler comptant en fin de consultation ou la restitution de l'animal au propriétaire.

Des facilités de paiement peuvent exceptionnellement être accordées au cas par cas avec l'accord de l'établissement.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour les consultations de garde.

La clinique engagera une procédure en cas de non-paiement des honoraires dus.

Aucune remise pour les associations de protection animale ou refuge n'est accordée, **sauf accord historique.**

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques, les espèces et les virements bancaires.

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.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION,

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.

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.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT 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.

DECES DE L'ANIMAL

Pour les carnivores domestiques et les NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie)

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si le client le souhaite et si la législation le permet, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société **ESTHIMA**, l'incinération collective ou individuelle du corps. Si le client le souhaite, il peut assister à la crémation. Il doit le spécifier lors de la demande d'incinération, **afin de convenir d'un RDV**.

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

Pour plus d'information sur les services proposés par la société de crémation [Esthima](#)

Pour les Équidés (chevaux, poneys, ânes) des modalités de crémation particulières liées à l'espèce sont assurées par la société HORSIA.

Pour plus d'information sur les services proposés par la société de crémation [Horsia](#)

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 qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés. La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants.

Le personnel de la clinique peut vous aider à vérifier si l'animal est identifié mais ne peut en aucun cas communiquer à un tiers les coordonnées du propriétaire.

LITIGES

Les coordonnées du Conseil régional de l'Ordre de **Nouvelle Aquitaine** sont les suivantes

40 rue de Belfort 33000 Bordeaux

05 56 24 56 93

cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr

RCP

Les coordonnées de la compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle (RCP) sont les suivantes :

PACIFICA

CS60169

1017 route de pau

40805 Aire sur l'Adour cedex

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

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 de la **Clinique Vétérinaires du Ladou**.

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.