**Conditions Générales**

**de fonctionnement de la clinique vétérinaire**

**des animaux de compagnie**

**VETOTEK**

****

*DOCTEURS VETERINAIRES GALLARDO ET AGUERRE*

*13 avenue de la côte d’argent*

*33470 Le Teich*

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d’affichage de notre salle d’attente, elles peuvent vous êtes remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l’adresse suivante :

[vetote](http://www.votreveto.net/vetotek33)k.com

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1. **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 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l’Ordre des vétérinaires : [www.veterinaire.fr/ressources-documentation.html](http://www.veterinaire.fr/ressources-documentation.html) (vers l’onglet « cahier des charges »).

1. **Horaires d’ouverture et conditions d’accueil du public**

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous toute la journée.

1. **Personnel affecté aux soins des animaux**

**GALLARDO Anne-Marie**, associée,

Docteur Vétérinaire, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Liège 1993

**AGUERRE Hélène**, associée,

Docteur vétérinaire, diplômée de l’ENV Toulouse 2003, CES chirurgie et traumatologie orthopédique.

**GAST Anne-Sophie**, salariée,

Docteur Vétérinaire, diplômée de l’ENV d’Alfort 2011

**CASTELA Joelle** salariée,

 Docteur Vétérinaire, diplômée de la faculté vétérinaire de Liège 2005

 **LIEBART Manon** salariée

 Docteur Vétérinaire, diplômée de l’ENV Toulouse 2019

**CUSTINE Françoise**,

Auxiliaire vétérinaire. Echelon 3

**HOUDE Lydie**,

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplôme ASV 2002. Echelon5

**LAFON Karine**,

Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, formation GIPSA 2008/2010, diplôme ASV 2010. Echelon 5

**BATTISTELLO HELENA**

 Auxiliaire vétérinaire. Echelon 3

**PERRIN ALICE**

 Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplôme ASV 2010. Echelon 5

1. **Prestations effectuées au sein de la clinique**
	* Consultations de médecine générale
	* Téléconsultation pour la médecine individuelle sous certaines conditions dirigées selon le code de la santé publique et du code de déontologie.
	* Chirurgie de convenance
	* Chirurgie gynécologique
	* Chirurgie des tissus mous
	* Chirurgie orthopédique
	* Analyses sanguines :
		+ effectuées par nos soins avec le matériel IDEXX suivant : ProSite (Numération Formule Sanguine, analyse liquide épanchement) ; Catalyst (Biochimie, Ionogramme), Snap Shot Dx (endocrinologie, Snap Tests), Sedivue ( analyseur d’urine)
	* Anesthésies générales selon divers protocoles choisis en fonction de la nature de la chirurgie, l’âge de l’animal, ses antécédents pathologiques. Utilisation d’un appareil d’anesthésie gazeuse avec cuve à Isoflurane/ circuit ouvert (Bain) et circuit fermé (filtre) coaxial / concentrateur d’oxygène Oxybox II. Surveillance anesthésie avec Capnographe EDAN Sidestream EtCO2+SpO2.

 **.**  Evaluation comportementale des chiens catégorisés et des chiens ayant mordu.

* + Imagerie médicale :
		- Réalisation de radiographies : générateur CARESTREAM, développement numérique par CAPTEUR PLAN / FAS ; clichés envoyés par mail au client sur simple demande.
		- Echographie abdominale et cardiaque, appareil Mylab Five/ SCIL
	+ Délivrance de médicaments
		- Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
	+ Ventes de produits d’hygiène et d’aliments physiologiques et diététiques.
	+ Vente en ligne par VETOAVENUE de produits d’hygiène et d’aliments physiologiques et diététiques.
1. **Surveillance des animaux hospitalisés**

Les animaux hospitalisés sont placés dans des cages individuelles de tailles adaptées au gabarit de l’animal. Tout au long de la journée, l’animal est surveillé régulièrement par une assistante vétérinaire et est réévalué autant que nécessaire par un vétérinaire.

L’état de l’animal sera stabilisé et une pompe à perfusion régulant le débit à administrer de solutés sera mis en place au besoin sur votre animal avant fermeture des locaux et départ du personnel soignant.

En dehors des heures d’ouverture, en cas de soins particuliers, un vétérinaire se rendra à la clinique pour exécuter ses actes et réévaluer l’animal.

1. **Permanence et continuité des soins**

Afin d’assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement participe au service de garde en semaine et le week-end/jours fériés conjointement avec les établissements suivants :

* + - Clinique des grands lacs, à Biscarrosse
		- Dr vétérinaire LEVAVASSEUR à Biscarosse
		- Dr vétérinaire DULAU à Arcachon
		- Dr vétérinaire CAZABAT à Arcachon
		- Clinique de l’hippocampe, Drs vétérinaires DE MARCO et BAUDOUIN à La Teste
		- Clinique Alphavet, Drs vétérinaires GREGORY, et DEBAYLE à La Teste
		- Clinique des Drs vétérinaires CAZAUVIEHL, BLOUIN et DELMAS à Gujan-Mestras
		- Clinique Deltavet, Dr vétérinaire DO CHI à Biganos
		- Dr vétérinaire VIOLET à Mios
		- Clinique ENERGIVET à Salles
		- Dr vétérinaire MAJESTE à Audenge
		- Clinique Vet’estey, à Claouey
		- Dr vétérinaire QUINIOU au Barp
		- Dr vétérinaire MELOT à Belin-Belier

En dehors des horaires d’ouverture, veuillez téléphoner sur notre ligne au 05 56 22 82 06, une boite vocale vous communiquera le vétérinaire de permanence (numéro et lieu d’exercice).

Lors de notre tour de garde, notre ligne téléphonique vous mettra directement en relation avec un vétérinaire régulateur de la plateforme Alvetis.

1. **Espèces traitées**

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

* + Chiens
	+ Chats
	+ Furets
	+ Rongeurs
	+ Lagomorphes (lapins...)

Nous ne disposons pas de matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rentes. En cas d’urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser à :

* + - Dr vétérinaire PENIDE Franck, La Teste de Buch, 05-56-54-80-16
		- Dr vétérinaire KRAFT Elisabeth, Andernos les Bains, 05-57-76-03-33
		- Clinique Vétérinaire EXOTICA NAC, Pessac, 05-56-36-92-35
1. **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, dans le cas d’actes mettant en jeu le pronostic vital du patient, 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.

1. **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.

1. **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 (ZI de Barres, 82100 Castelsarrasin, 0251876999), l’incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d’incinération devra être écrite et signée par le client.

1. **Admission des animaux visés par la Législation 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.

1. **Admission des animaux errants**

Depuis le 4 janvier 2010, l’A.P.S.D.A. (Route de Cazaux 33260 La Teste) assure le service de fourrière canine en délégation de la COBAS.

Seuls les organismes désignés par les Maires des différentes communes (gendarmerie, police, pompiers, vétérinaires…) sont habilités à requérir le centre de recueil canin pour la capture et la mise en fourrière des chiens (d’Arcachon jusqu’au Teich, les autres communes sont prises en charge par la SPA de Mérignac). La fourrière canine ne s’occupe pas des chats.

Si Vous êtes gêné par la divagation d’un chien, il faut vous adresser à la Police Municipale. Le personnel du centre de recueil canin ne peut en aucun cas se déplacer sur demande d’un particulier.

Lors de la prise en charge d’un animal décédé, nous vérifions si celui-ci est identifié. Si c’est le cas, nous prévenons les propriétaires. Dans le cas contraire nous contactons la municipalité pour sa prise en charge.

 **Conditions tarifaires**

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d’attente et sont consultables sur notre site internet : vetotek.com

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 voir 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.

1. **Modalités de règlements**

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, et ce avant la mise en place des actes et des soins.

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.

Un paiement en 3 fois est disponible par l’intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d’acceptation de ce dernier.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

1. **Litiges**

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

Ordre Régional des Vétérinaires Aquitaine, 05 56 24 56 93

40 rue de Belfort
33000 Bordeaux cro.aquitaine@veterinaire.fr

1. **RCP**

L’assurance de responsabilité civile professionnelle de la clinique VETOTEK est :

Contrat N° 798883704,

**AXA    H.LAJOUS/F.DELUGA/O.ROUFFINEAU**
69 av de la Côte d’Argent

33470 LE TEICH
Tél : 05 56 22 61 89
Fax : 05 56 22 86 31
E-mail : agence3.ldr@axa.fr

1. **Loi « Informatique et libertés », secret professionnel**

Conformément à la Loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, tout client dispose d’un droit d’accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Drs GALLARDO et AGUERRE.

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.