

# Conditions générales de fonctionnement du cabinet médico-chirurgical « Vétérinaire des Laugiers », situé au 465 avenue de Beaulieu 83210 Solliès-Pont

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet [veterinairedeslaugiers.fr](http://veterinairedeslaugiers.fr), elles peuvent être consultées sous un format papier au cabinet dans un porte vues laissé à disposition.

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 « cabinet vétérinaire médico-chirurgical pour animaux de compagnie » conformément 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.

**Adresse : 465 avenue de Beaulieu 83210 Solliès Pont**

**Téléphone : 04 83 73 98 93**

**Site web : [veterinairedeslaugiers.fr](http://veterinairedeslaugiers.fr)**

**Mail : [veterinairedeslaugiers@gmail.com](mailto:veterinairedeslaugiers@gmail.com)**

**Facebook : « Vétérinaire des Laugiers »**

## **2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public**

Le cabinet est ouvert les **lundi, mardi, jeudi, vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h30 à 18h30, le samedi de 09h00 à 12h00. Fermé le mercredi.**

Les consultations ont lieu uniquement **sur rendez-vous**, exceptions faites des urgences vitales, qui seront reçues immédiatement .

En dehors des heures d'ouverture du cabinet, une permanence des soins est assurée, se référer au paragraphe 7.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez-vous. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

Le cabinet Vétérinaire des Laugiers est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, il est réputé fermé, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire ou de l'assistante vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

### **3) Personnel affecté aux soins des animaux**

- Dr TOURNOIS Estelle, associée unique, diplômée de l'Ecole nationale vétérinaire de Lyon en 2002 (N°Ordre 16663)

- Me Julie TEISSEIRE, Qualification : Assistante vétérinaire spécialisée, échelon V

### **4) Prestations effectuées au sein de la clinique**

- Consultations de médecine générale
- Consultation de médecine préventive et vaccination
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Dentisterie ( détartreur/polisseur, cart dentaire IM3 permettant de réaliser des avulsions dentaires et limage dents de lapin)
- Hospitalisation
- Analyses sanguines : DRI CHEM NX600, DRI CHEM IMMUNO AU10V, EXIGO400  
Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

*-Anesthésie flash agent non barbiturique antagoniste du NMDA, alpha2agoniste*

*-Tranquillisation poussée antidouleur classe 3, acépromazine*

*-Prémédication antidouleur classe 3, agent non barbiturique antagoniste du NMDA, diazépam ( avec relai gaz isoflurane au besoin)*

- Imagerie médicale :

*-Réalisation de radiographies : générateur STATIX 30, développement numérique sur capteur plan au sélénium (une copie des radiographies sera envoyée par mail au client ou imprimée)*

*-Echographie, doppler pulsé, doppler couleur, appareil Versana Premier de chez General Electrics (une copie de l'échographie sera remise au client sur simple demande).*

- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

## **5) Surveillance des animaux hospitalisés**

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le vétérinaire . En dehors des horaires d'ouverture, le vétérinaire peut assurer la surveillance directe ou indirecte (télésurveillance par caméra dans le chenil) des animaux hospitalisés.

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée en fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés durant les week-ends et jours fériés sont visités 2 fois par jour. Si des soins plus importants sont nécessaires, le patient est transféré, par et en accord avec les propriétaires, dans un service de soins continus (Vet2touturgence ou autre). Un contact téléphonique est réalisé durant l'hospitalisation de week-end ou jour férié, à l'initiative du vétérinaire.

## **6) Prise en charge de la douleur**

La douleur animale est **notre préoccupation première**. Le cabinet fait parti du **réseau cap douleur**, réseau vétérinaire de formation par rapport à la prise en charge de la douleur animale. Un ou des antalgiques de classe adaptée seront administrés à l'animal en fonction de sa douleur.

## **7) Permanence et continuité des soins**

En dehors des horaires d'ouverture du cabinet, un seul numéro pour les **urgences , celui du cabinet 04 83 73 98 93**:

- Le mercredi journée (8h30-18h30) et entre 12h et 14h30, les jours de semaine, les urgences sont assurées au cabinet par le Dr Tournois après appel à un secrétariat de régulation spécialisé ( appel surtaxé 3 euros).
- De 18h30 le soir à 8h30 le matin, ainsi que le week end de samedi midi à lundi matin 8h30, les urgences sont assurées par la SELARL V2TU 157 rte de Marseille 83200 Toulon ( contrat de gestion des urgences), l'appel est directement transféré du numéro du cabinet vers le secrétariat de Vet2touturgence.

## **8) Espèces traitées**

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

- Chiens
- Chats
- Rongeurs ( cochons d'Inde, hamster...)
- Lagomorphes : lapin

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

*Animaux de rente* : Dr Aurélien Paquot, vétérinaire itinérant, Brignoles 04 94 69 06 30

*Equidés* : EQUIVETO 579 St augustin 83260 la Crau 06 20 74 96 42

*Reptiles/Oiseaux*: Dr Désenclos Cécile, clinique vétérinaire Sainte Claire, La Valette du Var 04 94 61 43 43

Ou Dr Tony Piacenza, clinique vétérinaire du Loup Blanc, Carnoules, 04 94 28 77 48

### **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, 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 des 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.

### **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 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 ESTHIMA située 19 r Création, 83390 Cuers, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

### **12) Admission des animaux (y compris ceux visés par la Législation sur les chiens dangereux).**

Les chats et les NAC doivent être dans un panier de transport fermé, adapté à leur morphologie et leur physiologie.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

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.

### **13) Admission des animaux errants**

La cabinet Vétérinaire des Laugiers ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont **légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés.**

Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime.

En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux 04 94 00 47 36 ou 04 94 13 58 00. Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage adapté le plus proche. Nous pourrons vous communiquer les coordonnées suivant l'espèce animale.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire .

#### **14) Conditions tarifaires**

Les tarifs des actes principaux sont consultables dans un porte vue à cet effet dans notre salle d'attente et sur notre site internet : **[veterinairedeslaugiers.fr](http://veterinairedeslaugiers.fr)**

Des devis sont proposés au client.

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 avant intervention. Dans ce cas une estimation ou un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût supérieur à 20% du devis initial, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

#### **15) Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Paiement par CB, espèces, chèque, virement acceptés.

Les honoraires sont dus dès la prise en charge de l'animal et doivent être réglés dans leur intégralité lors de la récupération de l'animal. Un acompte (50% du devis initial) est demandé notamment lors d'hospitalisation ou la prise en charge de l'animal.

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat.

Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs).

En cas de non-paiement des honoraires, le cabinet Vétérinaire des Laugiers appliquera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Toulon.

## **16) Litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au *Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires, Immeuble le baou, 262 avenue sainte Marguerite, 06200 NICE 04.93.80.70.46 cro-paca-corse@ordre.veterinaire.fr*

Pour un litige d'ordre financier relatif aux prestations vétérinaires, le médiateur des litiges de la profession vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel, et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre.

Conformément à l'article L152-1 du Code de la Consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaire, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS

## **17) RCP**

Le cabinet vétérinaire des Laugiers possède une responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de BPCE Agence La Crau 83260.

## **18) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel**

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Dr Estelle Tournois.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel dans les conditions établies par la loi. Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel. Tous les stagiaires signent « un engagement de confidentialité ». Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

## **19) Accessibilité**

Conformément au décret n°2017-431 du 28 mars 2017, le registre public d'accessibilité du cabinet vétérinaire des Laugiers est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

## **20) Communication**

Le cabinet Vétérinaire des Laugiers dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.veterinairedeslaugiers.fr>

Le cabinet Vétérinaire des Laugiers dispose également d'une page Facebook « **Vétérinaire des Laugiers** »

Cette page existe pour animer diverses informations du moment mais en aucun cas elle ne servira à donner des nouvelles d'un animal hospitalisé ni à permettre la continuité de soins par ce biais.

