

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires

(Document obligatoire en application de l'article 22 de la Directive Services, de l'article R 242-35 du code de déontologie et de l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015)

SELARL VETERINAIRES DE SAINT DREZERY
CABINET VETERINAIRE LES MASCOTTES
247 AVENUE CROIX DE MOUNIE
34160 SAINT DREZERY



Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de l'établissement. Elles peuvent être téléchargées sur notre site Internet à l'adresse suivante :

<https://veterinairesaintdrezero.fr/>

Tout acte effectué dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Appellation de l'établissement de soins

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, notre établissement de soins est un cabinet vétérinaire médico-chirurgical pour animaux de compagnie.

L'arrêté du 13 mars 2015 est disponible à l'adresse :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030395433>

Le cahier des charges d'un cabinet vétérinaire médico-chirurgical pour animaux de compagnie est disponible à l'adresse :

<https://www.veterinaire.fr/ressources.html>

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Notre établissement de soins est ouvert les lundis, mardis, mercredis et vendredis de 9h à 12h et de 15h à 19h, ainsi que les samedis de 9h à 12h. En dehors de ces horaires, l'établissement est réputé fermé, même si du personnel est présent ponctuellement pour assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient en aucun cas être opposés à l'établissement en cas de fermeture, notamment et de façon non exhaustive, à l'occasion des jours fériés, des congés, des formations professionnelles, des maladies ou des accidents.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous exclusivement. Dans certains cas prédéfinis, les rendez-vous peuvent être pris en ligne (lien disponible sur le site <https://veterinairesaintdrezero.fr/>)

Pendant les horaires d'ouverture, seules les urgences vraies peuvent faire l'objet d'une consultation sans rendez-vous, en fonction de la disponibilité du personnel soignant vétérinaire.

Pendant les périodes de fermeture, deux structures assurent la permanence et la continuité des soins :

- Vétérinaires 2 Toute Urgences, joignable au 04.67.45.46.84
- Centre Hospitalier Vétérinaire Languedocia, joignable au 04.67.75.14.44

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, l'établissement de soins se réserve la possibilité de refuser, notamment et de façon non exhaustive, 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 ;
- n'honore pas 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler ;
- formule une demande heurtant la conscience du personnel soignant vétérinaire ;
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et/ou l'intégrité physique du personnel soignant et/ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel permanent

Personnel vétérinaire

Dr Catherine Cuchet-Subsol – n° ordinal 14617

Ecole Nationale Vétérinaire de Maisons-Alfort

Habilitation sanitaire Hérault et Gard

Personnel non vétérinaire

Chloé Lavelli

Auxiliaire vétérinaire échelon III

Vincent Reverbel - Alternant

Personnel ponctuel

Lors de ses absences, le personnel permanent vétérinaire peut être remplacé par un ou plusieurs vétérinaires diplômés, autorisés à exercer seuls la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrits au tableau de l'Ordre.

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

Consultation

Consultations de médecine préventive et de médecine générale.

Télé médecine telle que définie dans le décret n°2020-526 du 5 mai 2020, sous réserve de disponibilité du personnel vétérinaire.

Des consultations spécialisées peuvent être proposées en collaboration avec d'autres établissements de soins vétérinaires.

Analyses de laboratoire

Examen microscopique.

Analyse de sang (hémogramme, biochimie, ionogramme, endocrinologie).

Analyse d'urine.

Tests de dépistage sérologique ou sur selles.

D'autres analyses peuvent être proposées en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Imagerie

Radiographie numérique.

Echographie courante, à l'appréciation du personnel soignant vétérinaire.

Une copie des images peut être envoyée par mail sur simple demande du client.

L'interprétation des images produites peut éventuellement être effectuée par un vétérinaire exerçant hors de l'établissement de soins.

Des actes d'imagerie peuvent être proposées en collaboration avec d'autres établissements de soins vétérinaires.

Anesthésie

Anesthésie locale, tranquillisation ou anesthésie générale.

Le choix du protocole anesthésique dépend de la nature de l'acte, de l'espèce, de l'âge, de l'état général et des antécédents de l'animal.

L'établissement de soins dispose d'un appareil d'anesthésie gazeuse avec respirateur, d'une source permanente d'oxygène, d'un appareil de surveillance anesthésique, de moyens de réchauffement et d'un système de perfusion continue.

Chirurgie

Chirurgie de convenance (stérilisation).

Chirurgie générale courante des tissus mous, à l'appréciation du personnel soignant vétérinaire.

L'établissement de soins dispose d'une salle de chirurgie dédiée et d'un autoclave de classe B pour la stérilisation des instruments.

Hospitalisation

L'établissement dispose de 3 locaux distincts d'hospitalisation : une salle dédiée aux chats, une salle dédiée aux chiens avec zone d'ébats extérieure clôturée et une salle dédiée aux animaux contagieux avec courette extérieure isolée.

Les 3 locaux sont équipés de caméras pour la télésurveillance des animaux en dehors des périodes d'ouverture.

Un système de perfusion continue peut être utilisé.

Autres prestations

Identification par tatouage et/ou puce électronique.

Détartrage/polissage et autres soins dentaires courants (coupe, nivellement et/ou extractions dentaires).

Visite à domicile à l'appréciation du personnel soignant vétérinaire et en fonction des disponibilités.

Pharmacie vétérinaire

Délivrance de médicaments vétérinaires conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Délivrance de produits d'hygiène et d'aliments physiologiques ou diététiques.

Les commandes de produits peuvent être passés sur place ou par téléphone.

Référés et spécialistes

Pour les actes ne pouvant être effectués car nécessitant une compétence et/ou du matériel spécifiques, l'établissement propose de référer vers d'autres établissements de soins vétérinaires.

Surveillance des animaux hospitalisés et visites

Pendant les horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue par le personnel affecté aux soins des animaux, sous supervision vétérinaire.

En dehors des horaires d'ouverture, le personnel n'est pas présent sur place. Les animaux hospitalisés sont généralement télé-surveillés par le personnel vétérinaire, de façon discontinue et ajustée en fonction des besoins. Si nécessaire, le personnel vétérinaire peut effectuer une ou des visites ponctuelles, le plus souvent en soirée, à l'exception des périodes pendant lesquelles le personnel vétérinaire permanent est absent.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles pendant les heures d'ouverture, exclusivement sur rendez-vous et en fonction des disponibilités.

Permanence et Continuité des soins

Pour toute urgence pendant les horaires d'ouverture habituels, il est recommandé de nous appeler au préalable au 04.99.61.40.52 afin de préparer au mieux votre venue.

Si le personnel vétérinaire n'a pas la capacité de recevoir l'animal, le client sera redirigé vers le Centre Hospitalier Vétérinaire Languedocia, situé 395 rue Maurice Bédart, joignable au 04.67.75.14.44.

Pour toute urgence en dehors des horaires d'ouverture habituels, deux structures assurent la permanence et la continuité des soins :

- Vétérinaires 2 Toute Urgences, joignable au 04.67.45.46.84
- Centre Hospitalier Vétérinaire Languedocia, joignable au 04.67.75.14.44

En dehors des horaires d'ouverture habituels, les numéros de téléphone à contacter en cas d'urgence sont indiqués sur le répondeur actif au numéro habituel de l'établissement de soins vétérinaires.

Espèces habituellement et occasionnellement traitées

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les chats et les chiens et occasionnellement certains nouveaux animaux de compagnie domestiques, à l'appréciation du personnel soignant vétérinaire.

Nous ne disposons pas du matériel, des compétences et/ou des assurances nécessaires pour les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment et de façon non exhaustive, pour les équidés, les bovins, les caprins, les ovins, les suidés et les nouveaux animaux de compagnie non domestiques. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser aux établissements suivants :

Équidés

Clinique vétérinaire Occitania

82 rue du Roucagnier - 34400 Lunel Viel

Téléphone : 04.11.28.02.90

Animaux de rente

Cabinet vétérinaire Dr Paolo Casali

36 bis avenue Robert Gourdon - 30600 Vauvert

Téléphone : 04.66.88.81.84

Faune sauvage

Hôpital Faune Sauvage

760 avenue de l'Europe - 34190 Laroque

Téléphone : 04.67.42.63.16 - Portable : 06.52.49.70.01

NAC

Nacosphère - Centre hospitalier vétérinaire Languedocia

395 rue Maurice Bédart - 34080 Montpellier - Téléphone : 04.67.75.14.44

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont le personnel de l'établissement de soins informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. Notre équipe informera verbalement 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.

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 des fins d'inhumation.

Dans les autres cas, une crémation collective ou individuelle du corps sera proposée par l'intermédiaire de la société SAD (coordonnées ci-dessous). Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

SAD 28 rue des carrières - ZA du Mijoulan - 34680 Saint Georges d'Orques

Téléphone : 04.67.75.63.66

Euthanasie

Certains cas médicaux peuvent justifier une décision d'euthanasie, dans le but d'abrèger la souffrance d'un animal. Cet acte fera obligatoirement l'objet d'une consultation préalable, à l'issue de laquelle seul le personnel vétérinaire sera en mesure de décider de la réalisation de l'acte.

Modalités générales d'admission des animaux

Les chats et les nouveaux animaux de compagnie domestiques 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.

Modalités d'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 du respect de la législation en vigueur, notamment sur le port de la muselière et la présentation par une personne majeure.

Modalités d'admission des animaux errants

Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité du Maire de la commune de découverte (ordonnance n°2000-914 du 18 septembre 2000, codifiée aux articles L.211-21 et L.211-22 du Code Rural). Les modalités de prise en charge des animaux errants sont disponibles auprès de chaque Mairie.

Notre établissement de soins peut contrôler l'identification des animaux domestiques que vous auriez trouvés (tatouage ou puce électronique). Si le numéro d'identification est connu, déclarez votre découverte sur le site de l'I-CAD qui transmettra vos coordonnées au propriétaire de l'animal.

I-CAD https://www.i-cad.fr/animal_trouve

Téléphone : 09.77.40.30.77

Courriel : contact@i-cad.fr

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

L'établissement de soins est autorisé, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments vétérinaires sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, l'établissement de soins est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Nos tarifs sont fixés en rapport avec les coûts de fonctionnement et les équipements que notre structure vous propose.

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de l'établissement de soins à l'adresse : <https://veterinairesaintdrezy.fr/>

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à l'accueil.

Le montant des honoraires fera l'objet d'une facture détaillée conformément à la législation. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et/ou chirurgicales effectuée, à la délivrance des médicaments ou tout autre produit, et aux frais d'élimination des déchets de soins vétérinaires, conformément à la réglementation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement ou leur chiffrage exact. Un devis peut être remis au client sur demande.

Toute prise de rendez-vous sous-entend implicitement que celui-ci sera honoré et réglé à l'établissement de soins. Il en est de même pour toute demande de réalisation d'acte médical ou chirurgical, que cette demande soit faite par oral ou par écrit.

Modalités de règlement

Le paiement est possible par carte bancaire ou en espèces. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation et sont dus dès 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.

Un acompte sera demandé à l'appréciation de l'établissement, notamment et de façon non exhaustive, en cas de chirurgie ou d'hospitalisation.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de retard de paiement, une pénalité de retard correspondant au taux directeur de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points sera appliquée. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire (article L441-6 et L-443-1 du code du commerce).

Pour les professionnels en retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ s'applique en sus des pénalités de retard (décret n°202-1115 du 02/10/2012).

En cas de non-paiement, l'établissement de soins se réserve le droit de poursuivre le débiteur par tout moyen conforme à la législation.

Communication

L'établissement de soins dispose d'un site internet à l'adresse <https://veterinairesaintdrezy.fr/>

Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de l'établissement de soins est consultable à l'accueil de l'établissement.

Déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre. En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Occitanie - 6 chemin de Limayrac - 31500 Toulouse.

Litige

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit, envoyé en recommandé avec accusé de réception à l'adresse postale complète de l'établissement de soins : SELARL Vétérinaires de Saint Drézéry - Vétérinaire Les Mascottes – 247 avenue croix de Mounié – 34 160 Saint Drézéry.

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html>

Assurance responsabilité civile professionnelle

Conformément à la législation, l'établissement de soins possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'Allianz (1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex).

Politique de confidentialité

L'établissement de soins dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé de l'animal, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec l'accord du client.

Lors de l'identification d'un animal par radiofréquence, certaines des données client sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations demandées au client font l'objet, sauf opposition justifiée de sa part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de l'établissement de soins ont accès à ce fichier. Les données personnelles collectées pourront servir à l'envoi de mails ou sms par l'établissement de soins.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (liens internet ci-dessous), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations le concernant auprès du Dr Cuchet-Subsol.

[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

[Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE \(règlement général sur la protection des données\)](#)

Les présentes Conditions générales de fonctionnement ont été validées le 1^{er} février 2022. Elles ont été révisées le 15/03/2024.