

## Conditions générales de fonctionnement

*Les présentes conditions sont consultables dans les salles d'attente de nos cliniques, elles peuvent également vous être remises sous un format papier à la clinique sur demande. 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**

Nos établissements de soins sont classés « cliniques vétérinaires 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 (<https://www.veterinaire.fr/system/files/files/2021-11/cahier-des-charges-ac-cv.pdf2>)

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00, le samedi de 08h00 à 12h00. Les consultations ont lieu, sur rendez-vous uniquement, de 8h00 à 10h00 ou de 8h00 à 12h00 (selon le planning de chirurgie) le matin et de 15h00 à 19h00 l'après-midi du lundi au vendredi, ainsi que de 8h00 à 12h00 le samedi matin. Nous acceptons les consultations sans rendez-vous en cas d'urgence de 8h00 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi et de 8h00 à 12h00 le samedi. Les rendez-vous peuvent se prendre par téléphone ou par mail. Nous vous recommandons l'utilisation d'une caisse de transport pour les chats et d'une laisse pour les chiens en salle d'attente.

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

Dr François CARPENTIER, vétérinaire associé, DMV.  
Dr Joy WAGNER, vétérinaire associée, DMV.  
Dr Perrine FAGES, vétérinaire associée, DMV.  
Dr Alice BAUDUIN, collaboratrice salariée, DMV.  
Dr Clémentine COLLIGNON, collaboratrice salariée, DMV.  
Dr Théa CARPENTIER, collaboratrice salariée, DMV

Mme Muriel JACOB, Mme Audrey ACKER, Mme Cécile SPERBER, Mme Chloé CACHO, ASV.

Mme Florence THIERY, Mme Marie CLAUSS, Mme Lucille BARETH, Mme Laura MUGLER, ASV.

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

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenue
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Analyses sanguines et urinaires :
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Catalyst One IDEXX, Procyte DX IDEXX
  - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur (ANTECH) avec accord
- Anesthésies générales :
  - Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal et de son état de santé.

-La surveillance de l'anesthésie est assurée par oxymétrie-capnographie, eCG (Moniteur X10 VET SERIE 6), Ap Alert.

- Imagerie médicale :
  - Réalisation de radiographies numériques : générateur et développement numérique Carestream (une copie sur clé USB ou par mail des radiographies sera remise au client sur simple demande).
  - Échographie, doppler, doppler couleur, appareil Logic F6 GE Healthcare/ Versana balance GE Healthcare (une copie sur clé USB ou par mail 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.
- Consultation de nutrition et plans de rationnement.

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

Une ASV (Auxiliaire de Santé Vétérinaire) est dédiée entièrement à la surveillance des animaux hospitalisés et en post-opératoire.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer les meilleurs soins aux animaux afin d'améliorer leur santé et leur bien-être, lors de leur hospitalisation à la clinique. Du samedi midi au lundi matin, les animaux hospitalisés sont la plupart du temps transférés à la clinique de La Wantzenau (après notification et accord du propriétaire) où certaines cages d'hospitalisation sont vidéo-surveillées. Les vétérinaires et ASV assurent les soins des animaux hospitalisés plusieurs fois par jour selon un protocole de soins établi par le vétérinaire traitant et des nouvelles sont données aux propriétaires régulièrement. La fréquence des passages est dépendante de la pathologie et du protocole de soin établi. Sauf exception, les visites des propriétaires à leur animaux ne sont possibles que lors des horaires d'ouverture.

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

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :

-MAISON DES URGENCES VETERINAIRES 67 STRASBOURG : 3 rue Lafayette 67100 Strasbourg, Tél : 03 68 71 83 00

-URGENCE VETERINAIRE 67 AGORAVET : 18 Place de l'Abattoir 67 200 Strasbourg, Tél : 03 60 825 825

Ces structures sont disponibles les nuits de 19h à 8h et les week-end de 12h le samedi à 8h le lundi, ainsi que les jours fériés.

#### 7) **Espèces traitées**

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés, les animaux de rente ou autres NAC. En cas d'urgence concernant ces espèces, notre équipe pourra vous orienter vers un vétérinaire compétent.

#### 8) **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.

Le comportement agressif d'un animal souvent associé au stress 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.

#### 9) **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.

#### 10) **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 Animacare, ZAC de l'Aubépine, 19 rue des Peupliers 57170 Morville-lès-Vic, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être bien entendu validée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client et réglés à la clinique.

#### 11) **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.

#### 12) **Admission des animaux errants et animaux pris en charge par les associations.**

Les animaux errants peuvent être amenés à la clinique afin de vérifier gratuitement la présence d'une identification et d'assurer les premiers soins. Les animaux non identifiés et en bonne santé seront confiés au centre animalier de Strasbourg, groupe SACPA, 7, rue de l'Entenloch, 67000 Strasbourg s'ils ne sont pas réclamés par leur propriétaire. Nous collaborons avec plusieurs associations à qui nous faisons bénéficier d'une remise de 30% sur tous les actes de soins et chirurgicaux. Nous acceptons les bons Cat'Mondoux, ERA et SPA (Strasbourg Haguenau et Saverne). Dans le cas des bons SPA, le reste à régler est à la charge du propriétaire. Nous pouvons travailler avec d'autres associations à condition que cette collaboration soit acceptée préalablement par un des vétérinaires associés suite à un entretien avec un responsable de l'association.

#### 13) **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 à l'accueil. Nous pouvons établir un devis écrit personnalisé sur simple demande pour tout acte de soin, acte chirurgical ou produit. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits ou aliments délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation. Cette facture en version papier ou numérique est disponible sur simple demande du client. Elle n'est délivrée au client de façon automatique que dans le cas des animaux assurés. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement

voire même leur chiffrage exact. Nous nous efforçons d'établir des devis le plus précisément possible, un dépassement significatif de ce devis fera l'objet d'un accord verbal du client.

### 13) **Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Nous acceptons les paiements par carte bancaire et espèces. Les paiements par chèque ne sont plus acceptés à partir du 1<sup>er</sup> Juillet 2025.

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, lors de soins de longue durée ou avant un acte chirurgical.

Les médicaments entamés et non entamés ainsi que les aliments ne peuvent être repris et ne peuvent faire l'objet d'un avoir. Néanmoins, nous pouvons stocker certains produits (médicaments, aliments ou matériel) pour délivrance à des animaux d'association ou appartenant à des personnes ayant de fortes contraintes budgétaires.

Un paiement en plusieurs fois par carte bancaire est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier Payvet, sous réserve d'acceptation de ce dernier. Des frais supplémentaires sont appliqués selon le nombre d'échéances choisies. Les informations nécessaires sont disponibles sur demande à l'accueil de nos cliniques.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

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

### 14) **Litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Grand Est, BP 20010, 57151 MARLY CEDEX, [cro.grand-est@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.grand-est@ordre.veterinaire.fr).

### 15) **RCP**

MACSF, 25 Rue de la 1<sup>ère</sup> Armée CS 20005, 67000 Strasbourg, tél : 01 71 14 32 33

### 16) **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. 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.