

# **Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire du Grand Hameau**

**(SELARL Vet&Co)**  
**22 route de Tarbes**  
**64320 IDRON**

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet et en salle d'attente via un QR code affiché ou bien en format papier sur demande à l'accueil.

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 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires :

<https://www.veterinaire.fr/je-suis-veterinaire/mon-exercice-professionnel/documents-pour-mon-exercice?f%5B0%5D=categorie%3A3>

La clinique se situe : 22 route de Tarbes 64320 IDRON

Tel : 05 59 84 23 40

courriel : [veterinairedugrandhameau@gmail.com](mailto:veterinairedugrandhameau@gmail.com)

site internet : [www.veterinairedugrandhameau.fr](http://www.veterinairedugrandhameau.fr)

## **2/ Sociétés d'exercice et réseaux professionnels**

Selarl Vet & Co, société inscrite à l'Ordre des Vétérinaires de Nouvelle Aquitaine sous le numéro 502788.

Notre clinique est membre du Réseau Vetoccitan.

## **3/ Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public**

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h.

Les consultations, les examens complémentaires et les interventions chirurgicales ont lieu uniquement sur rendez-vous durant ces plages horaires à la clinique vétérinaire (nous n'effectuons pas de visite à domicile, sauf circonstances très exceptionnelles).

Pour la prise de rendez-vous, les clients sont priés de joindre notre accueil au : 05 59 84 23 40

En cas d'urgence, il est préférable de prévenir par téléphone de votre arrivée pour une prise en charge plus rapide.

#### **4/ Personnel affecté aux soins des animaux**

##### **- L'équipe vétérinaire**

Des vétérinaires généralistes diplômés :

DV Christine BARRERE (associée) n° ordre 11931

DV Isabelle CANDELLI (associée) n° ordre 17122

DV Claire MUSSET (salariée) n° ordre 16269

DV Camille REINSBERGER (salariée) n° ordre 34614

DV Julien MICHAUD (collaborateur libéral) n° ordre 28732

DV Guillaume CHEVALIER (salarié) n° ordre 29278

DV Clémentine BONNEAULT (salariée) n° ordre 28905

##### **- L'équipe des auxiliaires vétérinaires :**

Carol ARCHER : auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon V)

Carine LACOMBE : auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon V)

Laëtitia LHOTELLIER : auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon V)

Adriana NINO : auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon V)

Fiona ZUGASTY: auxiliaire spécialisée vétérinaire (échelon V)

Yohan CHAZELAS : auxiliaire vétérinaire (échelon III)

#### **5 / Prestations effectuées au sein de la clinique**

. Consultations de médecine générale

. Chirurgies de convenance

. Chirurgies des tissus mous

. Analyses sanguines :

    - effectuées par nos soins : hématologie (IDEXX Procyte One), temps de coagulation (IDEXX Coag DX), biochimie et ionogramme (IDEXX catalyst one)

    - effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord de nos clients (Antech diag, Idexx, Vet-histo, Scanelis, LD31, Vetodiag...)

. Analyses au microscope : lectures de lames faites à la clinique

. Imagerie médicale :

. Radiographie :Générateur Intech FUTURA et capteur plan RAYENCE CAPTEUR PLAN 4343 (Les radios pourront être envoyées par mail au client sur simple demande)

. Échographie : ESAOTE MyLab Fox

. Anesthésies générales dont le protocole est choisi et adapté en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge et de l'état général de l'animal au sein d'un bloc chirurgical comprenant :

    - table chauffante

    - système d'anesthésie volatile (isoflurane)

    - système d'oxygénation (concentrateur)

    - bistouri électrique

- autoclave pour une bonne stérilisation du matériel
- Oxymètre capnomètre
- . Soins dentaires et détartrages
- . Hospitalisations des chiens et des chats dans 2 espaces distincts
- . Délivrance de médicaments (Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur)
- . Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

## **6/ Surveillance des animaux hospitalisés et visite lors de l'hospitalisation longue durée :**

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, notre équipe s'engage à maintenir la continuité des soins des animaux hospitalisés. Leur surveillance est effectuée par des visites régulières dont la fréquence est adaptée à l'état de l'animal ainsi qu'à son traitement.

Les visites aux animaux hospitalisés non contagieux sont autorisées les après-midis de 14h30 à 18h30 du lundi au vendredi et les samedis après-midi de 14h30 à 16h sur rendez-vous préalable et dans une pièce dédiée. L'accès au chenil et à la chatterie est strictement réservé à l'équipe soignante. Les visites ne sont pas autorisées les dimanches et jours fériés. Le personnel soignant se réserve le droit d'écourter ces visites en cas de non-respect des règles d'hygiène, de sécurité et de bien-être des autres animaux hospitalisés ou en cas de nécessité de soins.

Par ailleurs, en cas d'hospitalisation pour une pathologie hautement contagieuse (ex : parvovirose, typhus...) nécessitant des moyens de désinfection plus lourds, les visites ne seront pas autorisées afin de limiter la contamination des locaux de la clinique.

## **7/ Permanence et continuité des soins :**

En cas d'urgence, en dehors des horaires d'ouverture de la clinique, la permanence et la continuité des soins concernant les urgences est confiée au service des urgences de Veto2Garde au sein de la clinique vétérinaire du Coq à l'Âne, 24 bd du Commandant Mouchotte 64320 BIZANOS (joignable par téléphone au préalable au : 05 59 30 84 70). Le client peut obtenir les coordonnées du vétérinaire de garde soit en appelant au numéro de notre clinique (répondeur) soit par affichage sur notre porte d'entrée. Pour la poursuite des soins dans notre clinique, le vétérinaire consulté en urgence s'engage à nous communiquer au plus vite les informations utiles : résultats d'analyses et traitements effectués par téléphone et par mail.

## **8/ Espèces traitées**

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

- Chiens
- Chats

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus.

Pour toutes les espèces de NAC, nous vous invitons à vous adresser à la Clinique vétérinaire Lapuyade 18 Bd Tourasse 64000 Pau

## **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 fera l'objet d'une information auprès de notre 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 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.

### **10/ Contrat de soins**

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/ Conditions particulières concernant les RDV :**

Au-delà de deux rendez-vous non honorés et non excusés, nous demanderons au client de venir payer un acompte préalablement à une nouvelle prise de rendez-vous (pour des consultations ne présentant pas de caractère d'urgence).

Au-delà de trois rendez-vous non honorés sans motif valable, nous nous réservons le droit de refuser de recevoir les clients concernés (pour des consultations ne présentant pas de caractère d'urgence).

### **12/ Comportements et incivilités/ refus de soin**

Le Client doit être respectueux de l'équipe soignante.

Toute incivilité verbale ou physique et tout vol donnera lieu immédiatement à :

- une plainte auprès de la Police Nationale
- une déclaration auprès du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires.

Nous ne pouvons pas soigner un patient (animal) s'il n'y a pas de lien de confiance avec son propriétaire.

En présence d'un propriétaire indélicat et/ou injurieux, la clinique peut décider de refuser le soin, en dehors de toute situation d'urgence. La clinique lui communiquera alors les coordonnées d'autres confrères susceptibles de prendre en charge son animal.

Tout mineur non accompagné d'une personne majeure ne pourra être reçu en consultation.

Toute incivilité, agression verbale ou physique, tout vol ou insolvabilité ainsi que tout non-respect des règles sanitaires par le client fera l'objet sur le champ d'une rupture de contrat de soins.

La demande d'une ordonnance de complaisance, la demande de délivrance de médicaments sur ordonnance pour un animal non vu en consultation ou la demande de fraude à l'assurance sera systématiquement refusée au client.

### **13/ 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 fin d'inhumation. Nous pouvons, dans les autres cas, proposer par l'intermédiaire de la Société Esthima (7, rue de la Méditerranée, Z.I. de Barres I, 82100 Castelsarrasin), la crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation sera accompagnée d'une convention détaillée signée par le client. Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

### **14/ 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.

## **15/ Admission des animaux errants**

En cas d'appel pour un animal domestique errant non blessé, la clinique renverra le client vers la SACPA (sous réserve qu'elle ait une convention avec la mairie du lieu concerné) ou à défaut vers la mairie, seule responsable des animaux errants sur sa commune, pour une prise en charge sécurisée.

Si un client amène directement à la clinique un animal domestique errant non blessé, nous vérifierons qu'il soit identifié et dans le cas contraire, nous contacterons la SACPA pour sa prise en charge.

En cas d'animal domestique errant et blessé, non transportable, il conviendra de contacter la SACPA et/ou la mairie pour qu'il soit transporté en sécurité dans une clinique vétérinaire pour les premiers soins. Dans le cas où il serait transportable, nous effectuerons les premiers soins (article L242-48) et vérifierons la présence ou non d'une identification.

## **16/ 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.

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. Conscients du coût de la santé de votre animal, nous réalisons à votre demande un devis avant toute intervention non référencée. Votre vétérinaire prendra le temps de vous expliquer sa démarche diagnostique. Ensuite, les différentes possibilités d'examens complémentaires puis de traitements vous seront présentées. Vous ferez le choix avec le vétérinaire de la solution la plus adaptée à votre animal.

## **17/ Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

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 restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments ne peuvent pas être repris.

Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier (ONEY) sous réserve d'éligibilité et d'acceptation de ce dernier.

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

## **18/ Litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires (CROV) :

Ordre des vétérinaires de la région Nouvelle Aquitaine :

40 rue de Belfort 33000 BORDEAUX 05 56 24 56 93

email : cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr

## **19/ Responsabilité Civile Professionnelle RCP**

Notre compagnie d'assurance en responsabilité civile professionnelle :

La Médicale, 46 Av. Pougues B.P. 10802, 64008 Pau CEDEX

tel 05 59 27 37 89

numéro Police assurance : 00784975YJ

## **20/ Médiateur 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 :

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

## **21/ 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 DV Christine BARRERE et Isabelle CANDELLI

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.

Fait à Pau, le 28 octobre 2025

DV C. BARRERE

DV I. CANDELLI