



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

des Cliniques Vétérinaires d'Aunis et de son annexe.

SCP VÉTÉRINAIRES D'AUNIS

des Drs **BURNICHON, CROO, MOUNE, RICARD, ULVOAS, VETTICOZ.**

(Mise à jour au 1^{er} Février 2021)

✓ Préambule

Tout acte effectué sur un animal dans notre clinique est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

1 ♦ Appellation des Domiciles Professionnels d'Exercice.

- Notre établissement (principal) de soins, situé au **94 rue des carrières, 85400 Luçon**, est classé « **Clinique Vétérinaire** » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015. [Art. R. 242-54. Catégories d'établissements de soins vétérinaires]
- Notre établissement (secondaire) de soins, situé **61 rue Georges Clémenceau, 85310 Les Rives de L'Yon** est aussi classé « **Clinique vétérinaire** » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015.
- Notre annexe, Zone Moque Panier Ouest, **8540 Sainte-Gemme la Plaine**, est classé « **Cabinet Vétérinaire Médico-Chirurgical** » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015.

2 ♦ Horaires d'ouverture et condition d'accueil du public.

Les cliniques sont ouvertes du Lundi au Samedi de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, [le Cabinet Médico-Chirurgical, du lundi au Vendredi de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00 & le samedi matin 09h00 -12h30] et consultent sur rendez-vous, sauf pour les urgences.

En dehors de ces horaires d'ouverture, au moins un des vétérinaires de la SCP est d'astreinte, joignable par téléphone à tout moment et susceptible de se déplacer si la nécessité s'en fait sentir, toute l'année (week-end et jour fériés inclus).

3 ♦ Equipe médicale.

NB. L'équipe médicale est susceptible de changer à la faveur de recrutements ou en fonction de changement d'orientation professionnelle des docteurs vétérinaires. A ce jour (01/02/2021), l'équipe, réparties sur les différents sites, est constituée comme suit :

L'équipe soignante :

DV Sébastien CROO (n° 17365)
DV Thierry MOUNE (n° 12491),
DV Franck RICARD (n° 16879),
DV Patrick ULVOAS (n° 17301),
DV Sylvain VETTICOZ (n° 22275),

DV Claire BURNICHON (n° 22922),
DV Héloïse BREMAND-CHEMERY (n° 18906),
DV Blandine JEGOU-DUCHESNE (n° 15588),
DV Anne-Cécile LEFEBVRE (n° 29214),
[DV CASTREC Marine (n° 31393) en CDD].



L'équipe d'Auxiliaires spécialisées (assistantes) :

Christelle ALLIZARD, ASV niveau IV
Céline ROCHAIS, ASV niveau IV
Nelly DEBOUTE, ASV niveau V
Aurore JAULIN, ASV niveau V

Sarah NICOU, ASV niveau V
Elisa CANTET, ASV niveau V
Laetitia GAUTIER-CARVELI, ASV niveau V,
Claire BOULIGAND, ASV niveau V

Notre équipe est à ce jour complétée par :

- Une Auxiliaire en apprentissage APFORM-GIPSA : Emma GUILLARD (CDD 2 ans) sur le site de Luçon,
- Une femme de ménage (Nathalie GRANGER) sur le site de Luçon,

+ Une Auxiliaire en apprentissage APFORM-GIPSA sur le site de Saint-Florent des Bois (à compter du 26 Avril 2021). Chloé DESFOIS (CDD 2ans).

4 - Administrateurs de la clinique vétérinaire.

Les administrateurs de la clinique vétérinaire d'Aunis sont les Docteurs BURNICHON C., CROO S., MOUNE T., RICARD F., ULVOAS P., et VETTICOZ S.

5 ▶ Prestations assurées par la clinique.

Médecine générale

- Consultations de Médecine Générale (Canine, Féline, NAC & Grands Animaux d'élevage : Bovins, Ovins & Caprins, et les Chevaux de loisirs -uniquement, hors animaux de haute valeur-),
- Consultations « dédiées » : Pédiatrique & Pubertaire, Gériatrique et de Dermatologie...
- Consultations Cardiologies : ECG & échocardiographie (DV BURNICHON C. & DV MOUNE T.)
- Consultation de Comportement (DV MOUNE T. & DV DUCHESNE B.).
- Consultations de Réflexologie méthode Niro-Mathé® (DV VETTICOZ S.)
- Consultations d'Ostéopathie Vétérinaire (DV CHEMERY H. diplômée IMAOV)
- Séance de Laser médical (DV VETTICOZ S, DV CHEMERY H)
- Soins de physiothérapie-réadaptation (selon les cas) post-chirurgicale

Chirurgie

- Chirurgie de convenance (stérilisations, détartrage, etc.)
- Chirurgie générale des tissus mous (app. digestif, urinaire, génitale, etc.)
- Chirurgie orthopédique et traumatologie (en fonction la gravité) (DV. RICARD F.)

Analyse et laboratoire d'analyse

- **Analyse de biochimie**, ionogramme,
- **Hématologie**, numération et formule.
- **Cytologie** (Microscopie),



- Analyse d'Urine (sur bandelette),
- **Temps de Coagulation** (*sur Luçon uniquement*)
- **Test Diagnostic Rapide (IDDEX)** : FeLV, FIV, PIF, Pancréatite, etc.

Les Analyses Histologiques sont externalisées vers des laboratoires spécialisés.
Les Analyses d'endocrinologie sont externalisées vers des laboratoires de références.

- **Bactériologie** (rapide) sur **Lait**
- **CoproscoPie** Parasitaire Bovine *-hors certification-* (sur Luçon)

D'autres analyses peuvent être externalisées selon les besoins...

Anesthésie et prise en charge de la douleur

- Pose de Cathéter & Mise sous perfusion adéquate.
- Intubation trachéale.
- Anesthésie fixe et/ou gazeuse (protocole spécifique pour chaque animal défini par le chirurgien anesthésiste) [Concentrateur d'Oxygène]
- Monitoring surveillance d'anesthésie [*sur Luçon uniquement !*].
 - Ap'allert® (*surveillance respiratoire*)
 - et Sonde cardio-œsophagienne (*surveillance Cardiaque*)
- Gestion de la douleur & analgésie (*adaptée à l'animal*).
 - Adhésion / Charte CAP DOULEUR (2020).

Stérilisation du matériel

- Stérilisateur Four Poupinel (TITANOX®, chaleur sèche).

Imagerie médicale

- Radiographie Capteur plan (Luçon),
Radiographie avec numériseur (St Florent des Bois).
- Échographie [*& échocardiographie doppler sur Luçon*].

Pharmacie vétérinaire

- Délivrance Produit de soins et d'hygiène, produits dérogatoires (APE).
- Prescription - Délivrance des médicaments « au chevet du malade » suite consultation,
- Prescription - Délivrance Hors Examen Clinique (PHEC) selon les protocoles de soins définis lors de bilan sanitaire annuel d'élevage (BSE) pour les troupeaux en suivi sanitaire (BV, OV-CP, EQ).

6 ♦ Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont :

- **Les chiens, les chats**, les furets, lagomorphes et rongeurs, les oiseaux,
(NB. *Certaines espèces peuvent n'être consultées que par certains vétérinaires*)



- **Les Bovins**, les Ovins et les Caprins, Porcins & Volailles (de particuliers, non d'élevages industriels)
- Les Chevaux de Loisirs (selon leur valeur / RCP).
- Les animaux exotiques (sous conditions particulières de compétences)

En revanche, concernant :

- **Les animaux errants** : conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, ils **doivent être prise en charge par les mairies, les communautés de communes ou tout autres organismes avec lesquels ces derniers auraient pu conventionner**. La clinique n'assurera pas cette prise en charge.

- **Les animaux de la faune sauvage** : conformément aux règles ministérielles (« environnement et biodiversité »), Ils **doivent être orientés vers les « centres de Faune Sauvage », « sociétés de chasse »** ou tout autres organismes ayant les autorisations nécessaires ou mis en place les dispositions nécessaires à leur prise en charge (LPO, Vétérinaires spécialisés, etc.).

Pour toutes les autres espèces non visées dans la liste ci-dessus, et/ou pour lesquelles nous ne pourrions assurer des soins adéquats, nous tâcherons de vous orienter vers des confrères compétents.

7 ♦ Hospitalisation

Les animaux hospitalisés font l'objet de **soins attentifs et réguliers, adaptés à leur état**.

L'équipe assure les soins dans la journée afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions. Nous ne sommes pas présents dans la clinique 24h sur 24 mais nous organisons des passages et des surveillances la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire. Pour cette raison, nous ne gardons que les animaux dont l'état est jugé stable. Deux caméras de contrôle sont installées respectivement dans le chenil et la chatterie du site de Luçon, et consultables par le vétérinaire d'astreinte si nécessaire.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon, en journée et en semaine en, prenant rendez-vous, pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de la clinique.

Si l'état d'un animal justifie des soins intensifs et/ou continus sur une longue durée, en soirée ou le dimanche (ou un jour férié), nous discuterons avec les propriétaires de l'opportunité et/ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique voisine (*Clinique Anicura-Saint Roch à la Rochelle -17- ou CHV Atlantia à Nantes -44-*) pouvant assurer une surveillance rapprochée 24h/24 et des soins en dehors de nos horaires de présence. Un contact préalable sera alors pris avec les confrères, par le vétérinaire de la clinique, afin d'assurer le transfert du dossier pour le cas référé.

8 ♦ Continuité des soins

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités pendant les horaires d'ouverture des cliniques et en dehors.



Ces soins comprennent les accidents, complications ou encore effets secondaires des traitements mis en place ; ainsi que la prise en charge d'une dégradation d'un état pathologique consulté plus tôt en journée, par nos soins. Les frais afférents à ces prestations font l'objet d'une facturation complémentaire.

Les accidents, complications ou traitement des effets secondaires survenus sur des animaux traités par des confrères, et dont l'urgence vitale n'est pas avérée, seront réorientés chez leurs vétérinaires traitants, conformément aux principes de notre code de Déontologie.

9 ▶ Permanence des soins

Nous assurons nous-même un service permanent d'astreinte téléphonique, dans le cadre de la gestion des urgences 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Après avoir composé le numéro habituel de notre établissement vétérinaire traitant, un vétérinaire de la structure est joignable au téléphone, via le numéro de téléphone mobile indiqué sur le répondeur de l'établissement de soins concerné. Le vétérinaire d'astreinte est alors susceptible de se déplacer, pour assurer un service de garde, dans un délai raisonnable, s'il juge que la situation le nécessite (urgence vitale).

La tarification du déplacement et/ou des consultations répondant à un service de garde, en dehors des horaires d'ouverture, sera systématiquement majorée.

10 ▶ Consentement éclairé du client & gestions des risques [liés à l'anesthésie, l'hospitalisation et aux soins médicaux].

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informons préalablement le propriétaire. Cette information donnée systématiquement initialement verbalement peut être transcrite par écrit à travers un « contrat de soins » en particulier lors de cas graves mettant en jeu la vie de l'animal.

Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation, celle-ci peut entraîner des blessures sur le patient malgré les précautions prises. Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité.

11 ▶ Consentement éclairé du client, Contrat de soins, Devis & conditions particulières.

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fait l'objet de conditions particulières non précisées dans ce document fera l'objet d'un contrat de soins « particulier » qui apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite (qui peut être, ou non, écrit) impliquant réciproquement, pour le prestataire la mise en œuvre des moyens nécessaires pour effectuer les soins de l'animal, et pour le propriétaire le règlement des honoraires au moment de la reprise de l'animal.



Un devis estimatif écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire, après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

Le devis est estimatif et peut comporter des dépassements. En cas de dépassement de plus de 20% du montant initialement prévu, l'accord préalable du propriétaire de l'animal soigné devra être obtenu avant réalisation de ces prestations supplémentaires. La validité des devis est d'un mois à compter de la date d'édition.

Tout devis/contrat de soins accepté et signé par le propriétaire engage ce dernier à le régler, dans son intégralité, le jour de la fin des soins.

La clinique se réserve le droit de réclamer un acompte préalablement à toutes consultations (*particulièrement en garde*), hospitalisations ou chirurgies (*même dites de « convenances »*).

12 ▶ Prise en charge du (corp du) patient lors de son décès.

En cas de décès du patient, le corps est soit rendu au propriétaire s'il le souhaite [et si la législation le permet (*poids de l'animal inférieur à 40 kg*)], soit conservé par nos soins en vue d'une incinération réalisée par la **société ESTHIMA** (zone artisanale Trussots, 85570 L'HERMENAULT). Les frais (facturés par la clinique) de prise en charge, conservation du corps ainsi que l'établissement des documents nécessaires à la crémation ; sont à régler par le propriétaire au dépôt du corps.

Bien que le service de crémation soit externalisé, les frais d'incinération doivent être réglés par le propriétaire, directement à la clinique vétérinaire, pour les incinérations dites « collectives » [*sauf cas particulier, crémation individuelle en présence du propriétaire par exemple*].

13 ▶ Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie sont acceptés dans notre clinique à la condition stricte qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure, conformément à la législation en vigueur.

14 ▶ Admission des animaux errants.

Pour les **animaux errants, présentés par un tier** dans l'un de nos établissements de soin, **pendant les horaires d'ouverture**, une **recherche d'identification** (lecture tatouage / puce électronique) et d'une recherche d'un détenteur de l'animal (via notre accès à l'ICAD) est **possible** selon les disponibilités du moment. La clinique se réserve le **droit de facturer**



la prestation pour le temps passé (« *consultation-recherche d'identification* ») **au tiers** ayant amené l'animal en divagation.

Pour rappel, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, la prise en charge des animaux errants est de la responsabilité des mairies, des communautés de communes ou tout autres organismes avec lesquels ces derniers auraient pu conventionner.

Conformément à la réglementation et au code de déontologie de la profession, la clinique n'assurera la prise en charge d'un animal errant accidenté qu'en cas d'« urgence vitale » avérée de manière à « soulager la souffrance animale ». La clinique se réserve alors le **droit de facturer la prestation** (« consultation, *soins, hospitalisation, etc.* ») **au tiers** ayant amené l'animal en divagation.

La clinique n'assurera pas la prise en charge (hospitalisation, soins - alimentation) d'animaux errant en « bonne santé » dans la mesure où les communes de notre zone d'action ont toutes conventionnées avec des organismes externes (**Solution Antoine BEAUFOUR** - ZA, La Gare, 85410 La Caillière-Saint-Hilaire - **06 14 41 91 30** par exemple).

12 ▶ Conditions tarifaires.

Les tarifs des consultations sont affichés en salle d'attente ou consultable sur simple demande.

La nature aléatoire de certains actes, situations chirurgicales ou urgences, rend parfois difficile leur tarification, dans ce cas une estimation (devis) sera remise au client pour l'obtention de son accord avant la réalisation de tout acte.

Toute estimation signée engage le Propriétaire à régler la totalité de la somme à la restitution de son animal. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conforme à la législation et remise lors du règlement.

13 ▶ Modalités de règlement.

Tous les honoraires sont **payables comptant lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation**, en chèque, carte bancaire ou espèces.

Au minimum un tiers de la somme due devra impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal (sous forme de carte bancaire, chèque ou espèce) lorsqu'un paiement fractionné est réclamé par le client. De plus, la clinique se réserve le droit de demander un acompte lors de la prise en charge de l'animal vers une hospitalisation.

De **manière exceptionnelle**, un paiement différé peut être négocié en accord avec la SCP, mais dans ce cas particulier, la totalité de la somme due doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement.

Ces modalités de paiement « particuliers » [types **échéanciers, règlements différés**, etc.] ne peuvent être accordées, que d'un commun accord entre le vétérinaire traitant et le propriétaire de l'animal soigné ; si et seulement si ce dernier en fait la **demande préalable** à toute prise en charge de l'animal.



La Clinique vétérinaire d'Aunis se réserve le droit d'engager des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus.

Si la carence du propriétaire du patient rend nécessaire un recouvrement contentieux, le client propriétaire de l'animal soigné s'engage à payer, en sus du principal, des frais, dépens et émoluments ordinairement et légalement à sa charge, **une indemnité fixée à 35 % du montant en principal TTC de la créance**. Les frais de recouvrement donnent lieu à un minimum de perception forfaitaire de 40 €.

Pour les éleveurs d'animaux de rentes, sous suivi sanitaire, conformément à l'article L441-6 du Code du commerce, des pénalités de retard sont applicables dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture.

Ces pénalités de retard sont calculées sur la base de 3 fois le taux légal et donneront lieu à un minimum de perception forfaitaire de 40 €.

18 ♦ Gestion des litiges.

Nous souhaitons répondre au mieux aux attentes de nos clients propriétaires d'animaux. Nous nous efforçons d'être clairs et transparents dans les choix thérapeutiques que nous proposons.

Nous invitons néanmoins un éventuel propriétaire insatisfait d'une prestation à prendre contact avec nous : nous répondrons à toutes les questions afin de dissiper ses doutes ou résoudre son problème.

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au **conseil régional de l'ordre vétérinaire des Pays de la Loire** :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Pays de la Loire
Parc Club du Perray
20 Rue de la Rainière
CS 63916
44339 NANTES CEDEX3
☎ 02.40.50.06.63
E-mail : cro.pays-de-la-loire@ordre.veterinaire.fr

En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre RCP - **Responsabilité Civile Professionnelle** est assurée par :

M.M.A - Entrepreneur d'assurance
Armelle MERYGLOD.
2 Place de Lattre de Tassigny
85700 POUZAUGES
☎ 02.51.92.23.25
E-Mail : mma.pouzauges@mma.fr



Clinique Vétérinaire d'Aunis

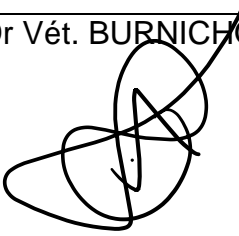

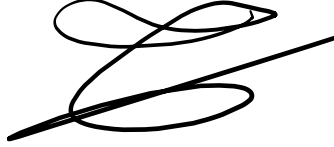
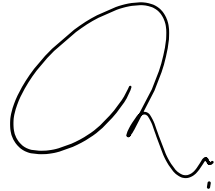

SCP VETERINAIRES D'AUNIS

des docteurs BURNICHON CROO MOUNE RICARD ULVOAS & VETTICOZ.

94, rue des carrières
85400 Luçon,
☎ 02.51.27.90.98
clinique.vet.lucon@orange.fr

61, rue Georges Clémenceau,
85310 Saint Florent des bois,
☎ 02.51.46.78.78
clinique.vet.aunis@orange.fr

Zone Moque Panier Ouest
85400 Sainte Gemme La Plaine
☎ 02.51.97.15.78
vetos.saintegemme@gmail.com

Dr Vét. BURNICHON Claire. 	Dr Vét. CROO Sébastien. 	Dr Vét. MOUNE Thierry. 
Dr Vét. RICARD Franck. 	Dr Vét. ULVOAS Patrick. 	Dr Vét. VETTICOZ Sylvain. 