

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Elles sont consultables sur place au sein de l'établissement et sur le site internet Univet

Notre établissement de soins est classé « **Clinique** », 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.

Adresse :	1 route d'Aussonne, 31700 Cornebarrieu
Téléphone :	05 61 85 21 45
Courriel structure :	cornebarrieu@univet-veterinaire.com

1. SOCIÉTÉ D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

La **Clinique** vétérinaire « UNIVET CORNEBARRIEU - LA GRANDE BARTHE » appartient à SAS **Univet** 427 avenue Font Roubert 06250 Mougins.

2. HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

L'établissement est généralement ouvert :

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00	8H30-12H00
14H30-19H00	14H30-19H00	14H30-19H00	14H30-19H00	14H30-19H00	

3. PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Docteur	Prénom NOM	Statut	Numéro d'Ordre
Dr	Fabrice CAILLETTE	ASS	11326
Dr	Florence ROLLAND-CAILLETTE	ASS	14141
Dr	Marie QUEVAUVILLER	SAL	27518

Personnel non vétérinaire :

Civilité	Prénom NOM	ASV Échelon
Mme	Mathilde CHARVET	5
Mme	Mérodie BRUN	4
Mme	Polly RILEY	5

4. PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- ✓ Consultations de médecine générale
- ✓ Chirurgies de convenance, tissus mous
- ✓ Médecine féline
- ✓ Imagerie médicale :
 - Radiographies générales : générateur SEDECAL APR-VET SHF 210, développement numérique par logiciel ARIA
 - Radiographies dentaires: générateur New Tom RxDc (Cann-Toshiba), développement numérique par logiciel EzDentVet
 - Echographie: échographe ESAOTE My lab five
 - NB : Les échographies spécialisées seront faites par un intervenant extérieur après accord du client
 - Vidéo-otoscopie : SOPRO COMEG Ubipack Vet
 - Les endoscopies digestives ou respiratoires spécialisées seront référées chez un vétérinaire spécialiste après accord du client.
- ✓ Soins dentaires
- ✓ Hospitalisations
- ✓ Analyses sanguines et urinaires :

Effectuées par nos soins avec le matériel suivant :

- Numération Formule Sanguine : Procyte (IDEXX)
- Biochimie et dosages hormonaux par technique de chimie sèche : IDEXX CATALYST
- Les autres analyses sont effectuées par des laboratoires vétérinaires extérieurs avec accord du client.
- ✓ 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 : Propofol , Alfaxalone ou Isoflurane
- Tranquillisation poussée : Acépromazine, Butorphanol /Médétomidine, Midazolam/Butorphanol
- Anesthésie gazeuse : Prémédication : Acépromazine, Midazolam, Médétomidine, en association avec des analgésiques.
- Induction Propofol IV. Relais gaz Isoflurane
- Anesthésie fixe : Médétomidine/Buprénorphine/Kétamine

Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie de pouls et capnographie ; parfois complétée par : ECG, température et pression artérielle non invasive (Vet Care Advisor B. BRAUN)

- ✓ Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. Aucun médicament ne peut être repris ou échangé.
- ✓ Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- ✓ *Liste non exhaustive*

5. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Une ASV est affectée à la surveillance, aux soins des animaux hospitalisés et à l'entretien des cages tout au long de la journée de 8h15 à 13h00 et de 14h00 à 19h30.

En dehors des heures d'ouverture, il n'y a pas de surveillance permanente des animaux hospitalisés.

Le ou la vétérinaire d'astreinte effectue les soins et la surveillance dans la journée.

Les patients sans risques vitaux identifiés peuvent rester hospitalisés la nuit sans surveillance particulière.

Après accord du vétérinaire référant, les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal, pendant les heures d'ouverture de la clinique, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique ni le bien-être de l'animal hospitalisé. Sauf cas particulier, dépendant de l'évolution de l'affection de l'animal hospitalisé, il n'y a pas de visites le week-end.

Si l'état d'un animal justifie des soins intensifs ou une surveillance particulière nous discuterons avec les propriétaires de l'opportunité et/ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique pouvant assurer une

surveillance rapprochée et des soins en dehors de nos horaires de présence, à savoir: en soirée, la nuit, un week-end ou un jour férié. Les transferts de l'animal d'une clinique à l'autre seront effectués par le propriétaire.

Dans le cas d'un animal contagieux, une mise à l'écart est réalisée:

- Pour un chat: dans le chenil dans un box d'hospitalisation mobile dédié
- Pour un chien: dans le chenil dans un box d'hospitalisation dédié isolé.

Le contrôle sanitaire étant plus strict, les visites au patient hospitalisé seront limitées et soumises à l'autorisation du vétérinaire référant.

Pour les chats qui pourraient être agressifs, nous nous réservons le droit d'épointer leurs griffes ou de procéder à une tranquillisation légère pour réaliser certains examens (en fonction de leur état de santé).

6. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, la continuité de soins est assurée par :

- Du Lundi au Vendredi de 12h à 14h30, la permanence de soins est assurée par nos soins
- Du Lundi au Vendredi de 19h jusqu'au lendemain 8h30, la permanence de soins est assurée par Vet Urgentys situé 33 route de Bayonne 31300 Toulouse Téléphone : 05 61 11 21 31
- Du Samedi 12h jusqu'au Lundi 8h30, la permanence de soins est assurée par Vet Urgentys situé 33 route de Bayonne 31300 Toulouse Téléphone : 05 61 11 21 31

7. ESPÈCES TRAITÉES

Chiens et chats

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 bovins.

8. CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIÈRES

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins, tacite ou écrit, impliquant, pour le prestataire la mise en œuvre des moyens nécessaires pour prodiguer les soins nécessaires à l'animal, et pour le propriétaire le règlement des honoraires au moment de la restitution de l'animal.

Un devis estimatif écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire, après l'examen clinique de l'animal et le 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 de deux 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 le jour de la fin des 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.

Les interventions chirurgicales sont réalisées préférentiellement en matinée, généralement entre 9:00 et 16:00. Les animaux sont admis en début de matinée à 08:30. Nous ne pouvons pas indiquer l'heure précise d'opération, le planning opératoire étant soumis à des imprévus et des durées opératoires variables. L'ordre des opérations peut donc être fréquemment modifié et nous ne pouvons pas être tenus responsables d'un retard opératoire par rapport à un horaire qui vous aurait été indiqué à titre estimatif.

9. CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Une grille tarifaire est affichée en salle d'attente pour les actes de convenance en médecine et chirurgie générales ainsi que pour les actes d'imagerie les plus courants.
L'ensemble des tarifs est disponible sur demande auprès de la clinique.

Le montant total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales, ainsi que des médicaments et produits délivrés. Il donne lieu à l'établissement d'une facture détaillée conformément à la législation en vigueur.

En raison de la nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux, leur chiffrage précis peut s'avérer difficile. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers est remis au client. Tout dépassement de palier nécessite une nouvelle acceptation préalable du client.

Les honoraires sont payables comptant à la fin de la consultation ou lors de la restitution de l'animal.
Les règlements sont acceptés par carte bancaire ou en espèces. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés. Les virements bancaires peuvent être autorisés au cas par cas.

De manière exceptionnelle, un paiement différé ou échelonné (notamment via des organismes tels que PayVet ou Floa) peut être accordé, sous réserve d'un accord préalable entre le vétérinaire et le client. Les modalités seront alors définies en début de prise en charge.

Un acompte pourra être demandé, notamment en cas d'hospitalisation de l'animal ou de soins prolongés.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés, achetés depuis moins de 10 jours.
Les médicaments, qu'ils soient entamés ou non, ne sont ni repris ni remboursés.

En cas de paiement différé, tout retard entraînera l'application de pénalités calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité de la facture.

La clinique se réserve le droit de conserver les médicaments prescrits ainsi que les documents établis (notamment carnet de santé, passeport et ordonnances) en l'absence de règlement.

En cas de non-paiement, la clinique se réserve le droit d'engager des poursuites. Le recouvrement pourra être confié à un commissaire de justice.

Conformément à la législation en vigueur, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement pourra être appliquée.

10. MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client de tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 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 ou par voie postale : Médiateur de la Consommation de la Profession de Vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

11. LITIGES

Pour assurer le meilleur service, il faut un niveau élevé de confiance, de coopération et de compréhension entre nos clients et le personnel soignant de la clinique vétérinaire.

Nous vous assurons :

- Un niveau de compétence dans le diagnostic et le traitement, notamment en nous formant régulièrement.
- Des explications claires sur l'état de santé de votre animal et sur les options thérapeutiques

Nous attendons :

- Un respect des rendez-vous pris et des horaires prévus. En particulier, la clinique se réserve le droit de refuser un client au bout de 3 rendez-vous non honorés et non excusés au moins une demi-journée à l'avance.
- Des traitements proposés (ayant été acceptés) correctement suivis selon les indications fournies
- Le paiement de l'intégralité des frais dans les délais prévus.

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

Nous invitons néanmoins un éventuel client 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 client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 136 boulevard des Jardiniers, Espace Riviera, entrée B, 06200 NICE (04.93.80.70.46)

12. RCP

RC : HDI Global SE
Tour Trinity
1 bis Place de la Défense - CS 20298
92035 Paris la Défense Cedex
478 913 882 RCS Nanterre
bénéficie des garanties du contrat n°76961521-30010

RCP : Société Zurich Insurance Europ AG,
Agissant par l'intermédiaire de sa succursale française située 112 avenue de Wagram,
75 808 Paris Cedex 17
Dommages aux Biens et Pertes Financières
Contrat n°7400042802

13. « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », SECRET PROFESSIONNEL

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, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ». Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire Fabrice CAILLETTE.

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).

14. RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportant 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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le Client. En cas de refus par le propriétaire (ou de la personne représentant le propriétaire qui présente l'animal) de mettre en œuvre les moyens de contention recommandés, la

clinique se réserve le droit de ne pas examiner l'animal afin de ne pas faire courir de risques inutiles au propriétaire et au personnel de la clinique.

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.

15. 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.

16. ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

17. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Rappels législatifs :

Le maire est responsable de la lutte contre la divagation animale sur le territoire de sa commune. Il lui appartient, en particulier, « de prendre toutes dispositions propres à empêcher la divagation des chiens et des chats » (art. L. 211-22 du CRPM).

D'après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé (art. L. 2212-1 et L. 2212-2 du CGCT)

Si vous trouvez un animal errant, vous devez dans un premier temps contacter la mairie ou le maire de la commune où l'animal se trouvait (un numéro d'urgence doit être mis à la disposition du public et vous permet de contacter, nuit et jours fériés, un responsable municipal). Ils vous indiqueront si une délégation de service public est en place ou si la commune gère directement les animaux errants (par leur Police Municipale par exemple) et devront mettre en œuvre tous les moyens pour la prise en charge de l'animal y compris en cas de blessure.

Les animaux sauvages ne peuvent être pris en charge que par des agents habilités (ONCFS) et ne peuvent être amenés directement chez un vétérinaire.

Ne prenez pas de risque si l'animal se trouve sur la voie publique, prévenez rapidement la mairie ainsi que le service de police qui pourront agir en toute sécurité.

18. ADMISSION DES ANIMAUX DÉCÉDÉS

Lorsque votre animal décède chez vous, nous vous offrons les mêmes services que ceux énoncés au chapitre « décès de l'animal »

Lorsque vous trouvez un animal décédé sur la voie publique, il vous faut contacter les services de police de la commune concernée. Ce sont eux qui se chargeront de la prise en charge du corps.

19. DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société Animacare 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. Ils sont soit facturés par la clinique lors d'incinération collective ou individuelle référence, soit facturés directement sur place au crématorium lors d'incinération individuelle avec service funéraire et crémation privée.

20. **DATE DE MISE À JOUR** : 04/05/2026