

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins
Des Dr BISBARRE CORINNE N° 9040 et BUNEL BERTRAND N° 18765
Dénommé « CLINIQUE VETERINAIRE LES EGLANTINES »
14 route de Pessac – 33170 GRADIGNAN

*Les présentes conditions sont consultables au sein de notre établissement.
Elles peuvent vous être remises sur demande, sous un format papier
Version du 01/06/2024*

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement suivantes, que le client, propriétaire ou détenteur du patient, déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VETERINAIRE »
Conformément à l'arrêté du 15 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/ressources-documentaires.html>

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 08 h 30 à 13 h 00 et de 13 h 30 à 19 h 00, le samedi de 08 h 30 à 12 h 00. Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en cas d'absence des auxiliaires vétérinaires pour congés ou maladie.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 19 h 00 et le samedi de 8 h 30 à 12 h 00.

3. Personnes affectées aux soins des animaux

- **DOCTEUR VETERINAIRE BISBARRE CORINNE**, Ecole Nationale vétérinaire de LYON 1985, diplômée de la Faculté de médecine Claude Bernard, Lyon – Numéro ordinal 9040
- **DOCTEUR VETERINAIRE BUNEL BERTRAND**, Ecole Nationale vétérinaire de Toulouse, diplômé de la Faculté de médecine Paul Sabatier, Toulouse – numéro ordinal 18 765
- **DOCTEUR VETERINAIRE BRIDE NADEGE**, Université de Liège 2008 – numéro ordinal 23 308
- **DOCTEUR VETERINAIRE GOLA CAMILLE**, Université Alfonso X El Sabio - numéro ordinal 34685

- **MADAME VIALA VERONIQUE**, auxiliaire vétérinaire Echelon 3
- **MADAME REGNIER MAYLIS**, auxiliaire spécialisée vétérinaire Echelon 5
- **MADAME BIDAULT VIRGINIE**, auxiliaire spécialisée vétérinaire Echelon 5
- **MADAME LESAGE MAGALI**, auxiliaire vétérinaire Echelon 3

Ainsi que le personnel de remplacement ponctuel.

4. Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale – consultation de première intention en ophtalmologie – cardiologie – dermatologie – comportement animal ...
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants, sauf indications contraires. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, l'espèce concernée, l'âge et la race de l'animal, la ou les pathologies de l'animal
 - Anesthésie flash : alfaxalone – médétomidine
 - Tranquillisation poussée : zolazépam + tilétamine
 - Prémédication morphine / induction alfaxalone / relais isoflurane O2
 - Surveillance de l'anesthésie par capnométrie
- Chirurgie générale : morsures - abcès – plaies cutanées...
- Chirurgie de convenance : stérilisations – dentisterie - détartrages ...
- Chirurgie thérapeutique de gynécologie
- Chirurgie des tissus mous : chirurgie digestive – uro- néphrologie – amputations ...
- Hospitalisations à but chirurgical et médical – surveillance et continuité des soins
- Analyses de biologie médicale :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : VETLAB de Idexx : numération formule – chimie sanguine – enzymologie – hormonologie (T4) – ionogramme Na+ K+ Cl-
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur spécialisé après accord du client anatomopathologie – histologie : VET HISTO – BP 127 – 13267 MARSEILLE CEDEX 08
 - Cytologie – sérologie – bactériologie – mycologie : CERBA VET – ZAC du moulin de Massy – 10 rue du saule trapu – 91300 MASSY
 -
- Imagerie médicale : Radiographie - Echographie
- Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur (code de la santé publique) Délivrance de médicaments sur ordonnance
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- Vente d'accessoires spécialisés en lien avec la pathologie animale, uniquement sur commande et après conseils / consultation

5. Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état au cas par cas.

Des visites aux animaux hospitalisés peuvent avoir lieu durant les après-midis des jours de semaine (du lundi au vendredi) de 14 h 30 à 18 h 30, sur simple demande à l'accueil, sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins. Le matin, pour une organisation optimale des soins, ces visites doivent rester exceptionnelles et donner lieu à une prise de rendez-vous.

Nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24, en particulier la nuit, mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

Dans certains cas, il peut être décidé, en accord avec le propriétaire ou le détenteur, de faire transférer le patient vers

Un centre Hospitalier vétérinaire
CLINIQUE VETERINAIRE AQUIVET – ZAC Mermoz – 19 avenue de la forêt – 33320 EYZINES
05 56 95 01 01

Une Clinique vétérinaire 24 h / 24 :
CLINIQUE VETERINAIRE ALLIANCE - 8 boulevard Godard – 33 300 BORDEAUX
05 56 39 15 48

Du samedi 12 h 00 au lundi 9 h 30, ou durant les jours fériés, les soins aux hospitalisés sont assurés à tour de rôle par les vétérinaires de la clinique qui effectuent des passages aussi souvent que l'état des patients le demande. En cas de besoin (brusque modification de l'état de l'animal, demande expresse du propriétaire ou du détenteur ...) des nouvelles sont données par téléphone au minimum une fois durant la journée du dimanche ou du jour férié.

Aucune visite aux animaux hospitalisés ne sera possible du samedi 12 h 00 au lundi 9 h 30,

6. Permanence et continuité des soins :

Afin d'assurer un suivi optimum des animaux, en dehors des horaires d'ouverture de notre établissement, vous pouvez joindre un vétérinaire de garde, aux références suivantes :

CLINIQUE VETERINAIRE ALLIANCE - 8 boulevard Godard – 33 300 BORDEAUX
05 56 39 15 48

CHV AQUIVET – ZAC Mermoz – 19 avenue de la forêt – 33320 EYZINES
05 56 95 01 01

VETOADOM GIRONDE – Urgences vétérinaires à domicile
05 56 05 33 33

7. Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- NAC = nouveaux animaux de compagnie
- Furets – Rongeurs – Lagomorphes - Oiseaux

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les poissons, les équidés et les animaux de rente.

8. Consultations spécialisées – Cliniques de référé :

En cas de nécessité pour consultation spécialisée, les propriétaires peuvent être référés, selon leur choix et selon les disponibilités des cliniques :

CLINIQUE VETERINAIRE ALLIANCE - 8 boulevard Godard – 33 300 BORDEAUX
05 56 39 15 48

CLINIQUE VETERINAIRE V PLUS - 25 Chemin de la Bellegrappe - 33240 SAINT ANDRE DE CUBZAC – 05 57 43 10 06

CHV AQUIVET – ZAC Mermoz – 19 avenue de la forêt – 33320 EYZINES
05 56 95 01 01

CLINIQUE VETERINAIRE EXOTICA – 4 Rue Caroline Aigle – 33 185 LE HAILLAN
05 56 36 92 35

- OSTEOPATHIE

- DOCTEUR LANOT – OSTEOPATHIE EXCLUSIVE – 33 160 SAINT MEDARD EN JALLES

12 Rue du Chanoine Montfort – 06 21 06 57 75

- DOCTEUR LAURENT – EQUINE CANINE – CONSULTANT ITINERANT – 06 85 22 28 60

- DOCTEUR D'HONDT EVI – Exercice exclusif en médecines complémentaires alternatives – 68 avenue de Francillon – 33127 SAINT JEAN D'ILLAC – 06 49 41 97 12

- VISITES A DOMICILE

- VETOADOM : 05 56 05 33 33

- DV HOLLO : 06 17 35 02 89 – secteur de Gujan Mestras

Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins est par ailleurs disponible 24/24 à l'adresse suivante : <http://www.pagevet.fr/>

9. Soins – Prise en charge des autres espèces :

- MEDECINE ET CHIRURGIE DES EQUINS :

- Clinique vétérinaire équine de la Teste de Buch - DV Franck PENIDE et associés

Haras de La Bécassière - Boulevard de Cazaux - 33 260 La Teste De Buch : 05 56 54 80 16
<http://www.clinique-penide.com/>

- Clinique vétérinaire de Conques – DV LENORMAND – RELAVE – CASAMATTA – BON

Château de Conques - 33 420 SAINT AUBIN DE BRANNE – 05 57 74 94 21

- DV LANGFORD – QUEYRAC / MEDOC – 4 rue des Platanes - 05 56 59 00 15

- Clinique vétérinaire du Cours – DV BROUARD et MEZIERES - BAZAS – 05 56 25 15 37

- DV DEJARDIN – CASTRES SUR GIRONDE – 06 09 36 16 30

- EKIVET – VETERINAIRES ITINERANTS EQUIN – BLAYE

DV KUHN – 07 61 21 08 11

DV HARTMANN – 06 66 11 26 41

- DV KRAFT – ANDERNOS LES BAINS – 05 57 76 03 33 – 06 82 65 84 46

- MEDECINE ET CHIRURGIE DES ANIMAUX DE RENTE - (Bovins, ovins, caprins, porcins, volailles ...)

- SELARL DES DEUX RIVES – DV ACKER – BAQUEY ET NORMANDIN – BRUGES

- 05 56 50 93 84 - 06 07 62 90 08

-

- **CABINET VETERINAIRE DU DV LANGFORD – 33340 QUEYRAC MEDOC**
- 4 rue des Platanes – 05 56 59 00 15

- **CLINIQUE VETERINAIRE LAC ET OCEAN – NAUJAC SUR MER – MEDOC**
- 09 54 39 74 40

- **CLINIQUE VETERINAIRE DU DV BUHOT – 33 480 CASTELNAU DU MEDOC**
- 73 avenue Gambetta – 05 56 58 20 17

- **DV KRAFT – ANDERNOS LES BAINS**
- 05 57 76 03 33 – 06 82 65 84 46

- **CLINIQUE VETERINAIRE DE BLAYE – 33 390 BLAYE**
- 116 rue de l'Hôpital – 05 57 42 00 05

- **CLINIQUE VETERINAIRE DE SAINT AUBIN DE BLAYE – 33820 SAINT AUBIN DE BLAYE**
- Le Bourg – 05 57 32 62 34

- **CLINIQUE VETERINAIRE DES DV DELHAYE – HOSTE et RIEUX**
- 33190 LA REOLE - Route de Monségur – 05 56 71 05 71

- **CLINIQUE VETERINAIRE DU DOCTEUR ARMAND**
- 33210 TOULENNE - 2 rue de Vincennes – 05 56 62 24 10

10. 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 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, sous la forme d'un contrat de soins. (Voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal peut occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier, du client propriétaire 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 alors effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

11. 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 une information orale et si besoin à la mise en place d'un contrat de soins. Ceci afin d'apporter au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

12. 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 à ses frais conformément à la réglementation.

Nous pouvons dans les autres cas faire prendre en charge la crémation du corps par l'intermédiaire de la Société

VETERINITY INCINERIS - ESTHIMA
Z.I. De Barres – 82 100 CASTELSARRASIN
02 51 87 69 99

Qui propose 3 formes de prestations selon votre choix :

Crémation plurielle sans dispositif de séparation des corps ne permettant pas la restitution des cendres qui sont enfouies conformément à la législation en vigueur

Crémation référence individualisée selon un dispositif d'identification et de séparation des corps garantissant la restitution intégrale des cendres de votre animal

Crémation privée avec service funéraire – sur rendez-vous

Toute demande d'incinération donnera lieu à la production d'une convention d'incinération signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client et sont à régler directement à la société d'incinération.

Nous pouvons aussi, sur votre demande faire appel ou vous mettre en relation avec le

SELESTE
2780 route de St Médard d'Eyrans - 33140 CADAUJAC
05 56 72 65 03

Les frais d'incinération sont à la charge du client, à régler directement à SELESTE

13. Admission des animaux agressifs ou des chiens 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 et présentés par une personne majeure.

Dans tous les cas, chiens de catégorie ou non, chats, NAC ... lorsque la sécurité des personnes travaillant au sein de l'établissement de soins ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

14. Admission des animaux errants :

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. Après avoir procédé à la recherche d'identification de l'animal, assuré les soins de première urgence et soulagé la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie de GRADIGNAN ou appellera le service concerné de celle-ci, qui reste seule responsable de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

15. Conditions tarifaires :

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans nos locaux ; l'ensemble des tarifs sont à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs, disponible sur simple demande en salle d'attente

Le montant total des honoraires à régler correspond à la somme TTC (TVA 20 %) des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Une facture détaillée est délivrée conformément à la législation.

Un devis pourra être produit sur simple demande pour toute prestation. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact, dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

16. Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou après une chirurgie ou une hospitalisation, lorsque l'animal est remis au client.

De manière exceptionnelle et justifiée, un paiement différé d'une partie des honoraires peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client, l'autre part restant due au moment des actes :

- règlement en plusieurs chèques différés, maximum 6, le premier encaissable le jour des actes
- règlement selon d'autres modalités (carte bleue, espèces) avec engagement sur les dates de passage et exclusivement sur dépôt de chèques de caution qui seront encaissés aux dates convenues en cas de défaut du 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, même non entamés, ne peuvent être repris.

Les vétérinaires se réservent le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement, ou de refuser de le recevoir à nouveau hors cas d'urgence vitale.

17. Litiges :

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au
Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Aquitaine
40 rue de Belfort – 33 000 BORDEAUX
05 56 24 56 93
cro.aquitaine@veterinaire.fr
<https://www.veterinaire.fr/lordre-en-region/aquitaine-com.html>

18. Responsabilité Civile Professionnelle :

Une responsabilité civile professionnelle a été souscrite au nom de la
SELARL Vétérinaire LES EGLANTINES auprès de
MACSF Assurances
10 Cours du Triangle de l'Arche
TSA 40100 – 92 919 LA DEFENSE CEDEX France
CONTRAT N° 7392228

19. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel :

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès du Dr BISBARRE CORINNE et du Dr BUNEL BERTRAND

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.

20. Stages – Stagiaires :

La clinique Des Eglantines est susceptible d'accueillir deux types de stagiaires :

- **Des stagiaires des Ecoles Vétérinaires, dans le cadre de leur cursus de 5 ans de formation professionnelle :**

Au cours de leur formation, les étudiants vétérinaires doivent effectuer, chaque année, un stage pratique dans différents secteurs professionnels. Une mobilité internationale est également obligatoire. Il s'agit donc de stages institutionnels.

De plus, chaque étudiant peut réaliser au cours de son cursus, des stages complémentaires facultatifs sur des thématiques de son choix. Ces stages se déroulent sur les périodes de temps libre sur autorisation de l'enseignement-chercheur responsable des stages.

Dans tous les cas, une convention de stage est signée entre l'école vétérinaire d'origine du stagiaire et le maître de stage titulaire en poste dans la clinique au moment de la réalisation de celui-ci.

La clinique accueille de temps à autre de tels stagiaires, qui travaillent toujours sous l'autorité et le contrôle de l'un des titulaires en poste. Les clients sont avertis systématiquement de la présence de ces stagiaires et sont en droit de refuser les consultations et soins conjointement réalisés par le stagiaire et le maître de stage.

- **Des stagiaires collégiens des classes de troisièmes ou lycéens :**

La Clinique accueille volontiers chaque année un certain nombre d'élèves de troisième de différents collèges de la région. Ce nombre variant, selon le nombre de demandes et surtout le nombre de collèges dont nos stagiaires dépendent, de 4 à 8 maximum. Nous participons donc très activement à cette possibilité de découverte qui est ouverte aux collégiens.

Un certain nombre de règles reste cependant à respecter :

- Aucune demande n'est étudiée ni acceptée durant l'année scolaire ou l'été précédant l'année de troisième, aucune place ne sera retenue à l'avance.
- A la rentrée scolaire de l'année en cours, les demandes de stage doivent être faites par écrit et déposées à l'accueil de la clinique : aucune réponse n'est donnée le jour même. Les demandes sont examinées entre septembre et octobre afin de répartir les semaines de stages sur les différents mois de l'année.
- Dans la mesure du possible nous n'acceptons qu'un seul stagiaire par semaine, de façon exceptionnelle deux, ceci afin de leur assurer des conditions optimales d'accueil, et de pouvoir encadrer correctement la rédaction de leur rapport de stage.
- Les horaires proposés sont 9 h 00 – 12 h 00 et 14 h – 17 h 30 du lundi au vendredi avec repos le mercredi après-midi ou le jeudi après-midi. Il est donc impératif que le stagiaire organise son repas de midi et puisse rentrer à son domicile car nous ne pouvons le prendre en charge et nos assurances professionnelles ne le couvrent pas sur cette période.

- Une convention de stage doit obligatoirement être signée entre notre entreprise, l'établissement scolaire dont l'élève dépend et les responsables légaux de celui-ci.
- La clinique a souscrit une assurance pour les dégâts éventuellement causés accidentellement par le stage (casse de matériel ...) mais ne couvre pas le stagiaire en cas d'accident corporel (glissades, chutes... accident sur le trajet domicile – lieu du stage ...): L'élève et ses responsables légaux doivent donc obligatoirement souscrire une assurance scolaire étendue aux activités péri-scolaires pour l'année concernée spécifiant la couverture de l'enfant durant la période du stage ; aucun stage ne sera accepté sans présentation de l'attestation d'assurance.
- Les futurs stagiaires et leurs parents doivent prendre rendez-vous avec un des responsables de la clinique afin de faire signer la convention et de se voir expliquer le fonctionnement de l'établissement et les directives à respecter durant le stage.
- Le métier de vétérinaire étant soumis au respect du secret professionnel, le stagiaire s'engage à respecter celui-ci et à ne divulguer en aucun cas les identités des clients qu'il sera amené à rencontrer à la clinique durant son stage.
- Les téléphones portables ou appareils photos / caméras ne sont pas autorisés durant les stages ; le stagiaire sera autorisé à prendre des photos lui permettant d'illustrer son rapport, dans des situations bien précises que le personnel de la clinique lui indiquera.

Mise à jour du 01/06/2024
DV Bisbarre et Bunel