



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT de la *Clinique Vétérinaire de la Lys* des Drs Marion LAMBLLOT et Pauline LABRADOR-CAZIN
43 grand rue, 62129 THEROUANNE

ENTRE: le client de l'établissement de soins ci-après dénommé "**le client**"

ET: LA CLINIQUE VETERINAIRE DE LA LYS,
43 grand rue, 62129 THEROUANNE
ci-après dénommée "**la structure vétérinaire**"

PRÉAMBULE: Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement régissent les relations contractuelles entre la structure vétérinaire et le client. La réalisation de tout acte effectué sur un animal engendre l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente par le client, sans conditions, et peuvent être remises, sous format papier, à la clinique sur demande du client.

HEURES D'OUVERTURE:

Notre équipe vous accueille pour des consultations:

du *Lundi* au *Vendredi* (sur **RDV**) de 8h30 à 12h
puis de 13h30 à 19h

le *Samedi* (sur **RDV**) de 9h à 12h
(pour l'accueil et les urgences)

*Toutes les consultations ou chirurgies ne s'effectuent **QUE** sur rendez-vous sauf urgences vitales.*

EQUIPE:

L'équipe de la Clinique Vétérinaire, conformément à l'arrêté sur la dénomination du 13 mars 2015, est composée de :

Personnel vétérinaire

- ☐ Dr Marion LAMBLLOT, Vétérinaire associée
- ☐ Dr Pauline LABRADOR-CAZIN, Vétérinaire associée
- ☐ Dr Vanessa LOISEL, Vétérinaire salariée

Personnel non vétérinaire

- ☐ Fanny DUMINIL, ASV echelon 5
- ☐ Kiliane GERMAIN, ASV échelon 5
- ☐ Clémentine CLABAU, ASV échelon 5
- ☐ Nadège ZIELINSKI, ASV echelon 3

ESPECES SOIGNÉES:

Chiens, chats

Equidés: Chevaux, ânes. ATTENTION: Au 01.01.2024 nous ne sommes plus en mesure d'accepter de nouveaux patients équins. Sauf cas d'urgence vitale, lorsque le vétérinaire traitant est indisponible.

Ovins, caprins: uniquement les animaux d'agrément/ de compagnie.

NAC: lapins/hamsters/cobayes/furets/chinchilla/octodon, seulement pour les soins courants et de prévention.

Basse-cour / Oiseaux et poules: pour les soins courants et de prévention, uniquement en tant qu'animal de compagnie.

Pour les autres espèces non indiquées dans la liste ci-dessus, nous ne pourrions assurer des soins adéquats et vous réfèrerons vers un vétérinaire spécialiste.

ADMISSION DES ANIMAUX DITS "DANGEREUX":

Les animaux visés par la législation "chien dangereux" de catégorie 1 ou 2 sont acceptés dans notre structure, à condition qu'ils soient muselés et accompagnés en laisse par une personne majeure, ayant un casier judiciaire vierge.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS:

Les animaux errants retrouvés sur la voie publique peuvent être amenés chez nous afin que nous puissions rechercher une éventuelle identification (par puce électronique ou par tatouage). Celle-ci est obligatoire chez les chiens âgés de plus de 4 mois, et chez les chats de plus de 7 mois. Si aucun propriétaire ne se manifeste, l'animal est alors orienté soit vers la SPA correspondant au secteur où il a été ramassé, soit vers le Service Technique de la mairie.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE:

- ☐ Consultation de Médecine Générale
- ☐ Chirurgie de convenance
- ☐ Chirurgie des tissus mous
- ☐ Physiothérapie : niromathé (Dr Lamblot) & ostéopathie (Dr Loisel)
- ☐ Certaines chirurgies orthopédiques
- ☐ Certaines chirurgies au laser chirurgical (syndrome brachycéphale: sténose des narines, voile du palais)
- ☐ Imagerie médicale: radiographie (envoi de copie par mail possible), échographie
- ☐ Analyses sanguines: biochimie, hématologie, endocrinologie
- ☐ Délivrance de médicaments
- ☐ Vente de produits d'hygiène et d'entretien, d'alimentation (physiologique et diététique)
- ☐ Anesthésie fixe et anesthésie gazeuse

DÉLIVRANCE DE MÉDICAMENTS :

Conformément à la législation de la pharmacie vétérinaire, pour les animaux en suivi médical par la clinique. C'est-à-dire à nos patients, vu au minimum, une fois par an en consultation.

Loi n°2001-6 du 4 janvier 2001 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire en matière de santé des animaux et de qualité sanitaire des denrées d'origine animale et modifiant le code rural renforce le Code de déontologie dans le domaine de la prescription médicamenteuse.

Décret n°2007-596 du 24 avril 2007 (codifié dans le CSP) relatif aux conditions et modalités de prescription et de délivrance au détail des médicaments vétérinaires et modifiant le code de la santé publique (dispositions réglementaires) : fixe les nouvelles règles dans le domaine.

VENTES DE PRODUITS D'HYGIÈNE ET D'ALIMENTS DIÉTÉTIQUES ET PHYSIOLOGIQUES :

Sans ordonnance pour nos clients à l'accueil.

SURVEILLANCE EN HOSPITALISATION:

En hospitalisation, les animaux font l'objet d'une surveillance attentive, régulière et adaptée à leur état. Une partie de l'équipe veille à assurer les soins tout au long de la journée. Nous ne sommes pas présents à la clinique 24h/24 et 7j/7 mais, en cas d'urgence, un vétérinaire d'astreinte assure la continuité des soins durant la nuit, le week-end et les jours fériés.

Il est possible de rendre visite aux animaux hospitalisés de 9h à 11h puis de 14h à 18h, à conditions que cela ne perturbe, ni le bien être de l'animal, ni le fonctionnement de la clinique.

Mesures mises en œuvre lors de la prise en charge d'un animal contagieux : à son arrivée, l'équipe médicale prend rapidement en charge tout animal soupçonné de souffrir d'une maladie contagieuse. Cependant, il convient de limiter le nombre de personnes qui le manipulent. L'animal est ensuite isolé (dans un chenil contagieux), à l'écart des autres afin de limiter le risque de contamination.

Le chenil contagieux dispose d'un accès bien séparé et des règles très strictes y sont respectées afin de ne pas disséminer virus ou bactéries : aucun échange de matériel avec les

autres secteurs d'hospitalisation, port de blouses, d'over-shoes, gants jetables pour tous les soins.

Les visites ne sont pas autorisées pour ces patients, ni aucun matériel personnel ne peut être apporté à l'animal.

PERMANENCE DE CONTINUITE DES SOINS (PCS):

Afin d'assurer un suivi optimum en dehors de nos heures d'ouverture, nous assurons un service de garde afin de gérer les urgences vitales en interne pour les nuits en semaine (Lundi au vendredi soir inclus).

Veuillez nous contacter avant au : **03 21 39 10 10**, vous serez mis en relation avec notre plateforme de vétérinaire régulateur, et le vétérinaire de garde vous conseillera/recevra si nécessaire.

Pour les week end (samedi soir 17h au lundi matin 8h30) et jours fériés, la permanence de continuité de soins sera assurée par nos confrères de la [Maison des Urgences Vétérinaires de Calais \(MUV\) : Avenue des longues pièces, 62231 Coquelles.](#)

Sur simple appel au **03 59 72 20 20** vous serez mis en relation avec leur centre de régulation vétérinaire et avec un vétérinaire régulateur fera le point avec vous sur l'état de votre animal de compagnie.

DEVIS ET CONTRATS DE SOINS:

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite entre la structure vétérinaire et le client. D'une part, la structure vétérinaire s'engage, par les moyens qu'elle met en oeuvre, à réaliser tous les soins et/ou examens complémentaires jugés nécessaires à la gestion de chaque cas. D'autre part, le client s'engage à régler la totalité des honoraires au moment de la récupération de l'animal.

Sur demande du client, un devis estimatif (qui peut comporter des dépassements) peut être rédigé et imprimé. Tout devis/contrat de soins écrit, accepté et signé par le client engage ce dernier à le régler le jour de la fin des soins. En cas de non paiement, la structure se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre l'exécution des prestations en cours ou à venir.

LES RISQUES POUR L'ANIMAL LORS D'UNE ACTIVITE DE SOINS :

(Administration médicamenteuse, injections, examen clinique et complémentaire en vue d'un diagnostic, acte chirurgical.....)

Le propriétaire demandant des actes diagnostics ou thérapeutiques, accepte l'éventualité de ces risques et est conscient que ces effets délétères peuvent aller jusqu'à la mort de l'animal sans que le praticien n'ait fait une faute particulière.

Il peut demander des explications par écrit avant la réalisation de l'acte s'il estime avoir besoin de renseignements et d'informations complémentaires, des informations orales et/ou écrites qui lui ont été communiquées par le personnel de la Clinique du Bailliage et de la Lys.

ADMINISTRATION DE MEDICAMENTS :

L'administration d'un médicament ou d'un vaccin, sous quelque forme que ce soit, peut s'accompagner d'effets dit « secondaires », « indésirables » ou d'intolérance médicamenteuse. Ces effets peuvent dans certains cas aller jusqu'à l'invalidité, voire

jusqu'à la mort de l'animal.

Ce risque est **imprévisible**, sauf s'il est connu antérieurement dans le passé médical de l'animal. Il est donc important **d'avertir** le praticien de la connaissance d'une intolérance médicamenteuse avant tout acte thérapeutique.

Demander des soins pour son animal, implique une acceptation de la survenue éventuelle de ces effets dit « secondaires » ou « indésirables ».

INJECTIONS : INTRAVEINEUSE, INTRAMUSCULAIRE, SOUS CUTANEE, INTRA- DERMIQUE, INTRA-ARTICULAIRE :

Comme tout acte médical et/ou thérapeutique et/ou diagnostic, la réalisation d'une ou plusieurs injections décrites ci-dessus comportent certains risques (en particulier: accident à la contention, bris d'aiguille par des mouvements non contrôlable de l'animal, infections de la zone anatomique injectée ou traitée, réaction locale, hématomes, effets secondaires généraux, effets indésirables généraux, choc de type allergique à l'injection, pouvant entraîner jusqu' à la dépréciation, l'invalidité ou la mort de l'animal...) et ceci sans qu'une faute de l'opérateur en soit la cause.

La réalisation de ces actes est d'autant mieux contrôlée que les conditions d'ambiance et d'encadrement humain sont optimales. Les conditions de réalisations sont les plus optimales quand ces actes sont réalisés au sein de la clinique même si cela ne supprime pas le risque d'accident, d'effet indésirable ou secondaire. La demande par le client de la réalisation de ces actes à risque à domicile ou sur le lieu de détention de l'animal implique que le détenteur et/ou le propriétaire de l'animal accepte le fait que les risques sont moins bien contrôlés dans ces conditions d'environnement.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT, GESTION DES RISQUES ANESTHESIQUES/THERAPEUTIQUES OU LIES A LA CONTENTION:

Tout acte sur un animal (qu'il soit chirurgical, anesthésique, médicamenteux...) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire généralement de façon verbale.

Occasionnellement, lors de cas particuliers et/ou graves, où le pronostic vital de l'animal est engagé, nous rédigerons avec le propriétaire un contrat de soins écrit.

Afin de réaliser les soins, tout en assurant la sécurité, à la fois de l'animal et de l'équipe soignante, une contention physique et/ou chimique peut être nécessaire. Le vétérinaire peut décider de recourir à ces moyens de contention, s'il le juge nécessaire, dès lors que l'animal lui est confié, et même sans l'accord express du propriétaire s'il est absent.

Toute intervention ne peut être réalisée qu'en présence d'une personne majeure, propriétaire de l'animal, ou apte à le représenter.

Concernant les équidés: il convient de prévoir un moyen de contention minimum (à savoir licol et longe) et de le présenter attaché pour la visite.

Pour réaliser des actes spécifiques comme une fouille rectale, le vétérinaire se réserve le droit de refuser de pratiquer l'acte si les conditions de **sécurité** pour lui et pour l'animal ne sont pas respectées. C'est à dire d'être dans un environnement sécurisé, cheval attaché sans danger de se retrouver coincé ou tapé par l'animal.

□ Complications post opératoires

Les complications les plus courantes pouvant se produire incluent les infections post-opératoires, une dehiscence de plaie, les hémorragies ou encore les réactions allergiques aux médicaments anesthésiques. La prise en charge rapide de ces complications est essentielle pour garantir la récupération de l'animal.

La période qui suit une opération est tout aussi importante que l'intervention elle-même. Le **suivi post-opératoire** inclut généralement la prise d'analgésiques pour contrôler la douleur, des soins locaux pour éviter les infections et parfois une immobilisation partielle pour assurer une bonne cicatrisation.

Le repos est primordial, et certaines interventions nécessitent une surveillance accrue, notamment pour éviter que l'animal ne touche à ses points de suture. Des **collerettes ou des bandages** peuvent être utilisés à cet effet. Une **alimentation adaptée** et un suivi vétérinaire rigoureux permettent d'assurer une guérison optimale.

Certains signes doivent alerter après une intervention chirurgicale. Une **léthargie excessive, une perte d'appétit prolongée, un gonflement anormal de la plaie ou encore des signes de douleur intense** nécessitent une consultation rapide. En consultant l'un de nos vétérinaires, votre compagnon bénéficiera d'un réajustement de traitement si possible.

En cas de doute, il est toujours préférable de contacter la clinique vétérinaire du Bailliage ou de la Lys, pour s'assurer du bon rétablissement de l'animal.

La vigilance et l'implication du propriétaire sont des éléments clés pour éviter les complications et favoriser une guérison rapide.

Comprendre les enjeux d'une **chirurgie vétérinaire** permet aux propriétaires d'animaux d'aborder ces étapes avec plus de sérénité et de contribuer activement au rétablissement de leur compagnon à quatre pattes. Qu'il s'agisse d'une **opération de routine ou d'une intervention plus délicate**, une prise en charge adaptée et un suivi rigoureux garantissent les meilleures chances de réussite.

□ **Décès de l'animal**

En cas de décès de l'animal, si le client le souhaite, il est possible de restituer le corps en fin d'enfouissement (si la législation le permet, n'hésitez pas à nous demander conseil). Nous pouvons dans d'autres cas, à la demande du propriétaire, assurer par l'intermédiaire de la société *Incinéris*, l'incinération plurielle (collective) ou référence (individuelle avec restitution des cendres) du corps. Toute demande devra être signée et les frais d'incinération sont à la charge du client. Un service funéraire personnalisé est également possible. Pour connaître les modalités concernant ce suivi le client devra se rapprocher directement de l'entreprise *Incinéris*.

Toute demande d'incinération devra faire l'objet d'une convention d'incinération qui sera signée par le propriétaire de l'animal ainsi que par un vétérinaire.

MODES DE REGLEMENTS ET CONDITIONS TARIFAIRES:

Les prix des produits d'entretien et des médicaments sont indiqués sur simple demande et exprimés T.T.C (Toutes.Taxes.Comprises). Le tarif des actes les plus courants que nous réalisons sont également affichés dans l'espace d'accueil de la clinique.

Le total des honoraires à régler correspond à la somme des prestations médicales et/ou chirurgicales, ainsi que des produits administrés ou délivrés, et donnera lieu à une facture détaillée, conformément à la législation. Celle ci pourra être imprimée sur demande du client ou pour toute somme supérieure à 25€.

La structure vétérinaire se réserve le droit d'exiger le paiement d'un acompte/de

l'intégralité de la prestation ou de refuser un paiement par chèque (celui-ci est refusé pour le premier règlement de nos nouveaux clients).

Quel que soit le mode de paiement convenu entre les parties, (espèces, carte bancaire ou facilité de paiement via ALMA) le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif de la totalité du prix.

En cas de non-paiement des honoraires dus, la structure vétérinaire adressera au client en premier lieu un rappel indiquant le montant de la facture impayée puis une mise en demeure avec accusé de réception. A défaut d'exécution de son obligation, la Clinique Vétérinaire du Bailliage engagera des poursuites judiciaires systématiques avec un huissier de justice.

Les cliniques vétérinaires du Bailliage et de la Lys refusent les chèques, y compris pour les règlements différés en plusieurs fois. Nous proposons à la place le service ALMA (paiement en 2 – 3 - 4 - 6 et 10 fois possible)

DEVIS ET CONTRATS DE SOINS:

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite entre la structure vétérinaire et le client. D'une part, la structure vétérinaire s'engage, par les moyens qu'elle met en oeuvre, à réaliser tous les soins et/ou examens complémentaires jugés nécessaires à la gestion de chaque cas.

D'autre part, le client s'engage à régler la totalité des honoraires au moment de la récupération de l'animal. Sur demande du client, un devis estimatif (qui peut comporter des dépassements) peut être rédigé et imprimé/envoyé par mail.

Tout devis/contrat de soins écrit, accepté et signé par le client engage ce dernier à le régler le jour de la fin des soins (si facilité de paiement: ALMA).

En cas de non paiement ou de perte de confiance mutuelle, la structure se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre l'exécution des prestations en cours ou à venir.

Une attestation de rupture de contrat de soins vous sera remise ainsi qu'un exemplaire à l'ordre des vétérinaires.

En cas d'impayé de plus de 3 mois, malgré plusieurs relances (mise en demeure), nous nous réservons le droit de faire appel à une société de recouvrement/huissier de justice.

LITIGES: REMBOURSEMENTS/RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION:

Tout aliment ou médicament non entamé, non commandé spécialement pour le client, peut donner suite à un remboursement dans un délai d'un mois, ou en cas de décès de l'animal, sous forme d'un avoir informatisé.

Nous souhaitons répondre le mieux et le plus vite possible aux attentes de nos clients en étant à l'écoute et transparents dans les choix que nous proposons. Nous invitons, néanmoins, un éventuel client insatisfait d'une prestation, à nous contacter, afin d'essayer de dissiper ses doutes et/ou de résoudre le problème, en trouvant une solution ensemble.

Si un client estime que nous n'avons pas respecté les dispositions du "*Code de Déontologie*" de notre profession, il peut en saisir le Président de l'*Ordre des Vétérinaires de la région Hauts de France* (**Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires**). Le Code de déontologie est disponible sur www.veterinaire.fr.

Si un client estime une faute technique grave lui portant préjudice, nous saisissons à la demande notre assureur en responsabilité civile professionnelle: GAN à béthune.

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

Vous pouvez en faire la demande sur <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>,

LOI "INFORMATIQUE ET LIBERTES" ET SECRET PROFESSIONNEL:

Nous pouvons être amenés à collecter et traiter certaines de vos données personnelles. Vous pouvez prendre connaissance de notre politique de protection des données personnelles (RGPD) sur notre: *site; page Facebook; nos CGF* ou en nous sollicitant par mail via cliniquedelalys@gmail.com, en contactant notre DPO (Délégué de la Protection de Données): Kiliane, ASV

Conformément à la loi «Informatique et Libertés» du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, et/ou de suppression des données le concernant auprès de la structure vétérinaire des Drs LAMBLLOT.M et LABRADOR-CAZIN.P .

Tous les vétérinaires sont soumis au secret professionnel, conformément à leur code de déontologie, aucune information recueillie par la structure ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi ou obligation légale d'informer une autorité compétente.

NOUS CONTACTER:

Vous pouvez nous contacter via différents moyens de communication :

☐ par courrier adressé à la: *Clinique Vétérinaire de la Lys*
43 grand rue
62129 Thérrouanne

☐ par email au destinataire: cliniquedelalys@gmail.com

☐ par téléphone au: *03 21 39 10 10 (choix 2)*

☐ via notre site internet: <http://www.cliniqueveterinairedubailliage.com/>

☐ prise de rendez vous en ligne:

<https://www.pilepoils.vet/veterinaires/therouanne/506139-1/clinique-veterinaire-de-la-lys>

☐ via notre page Facebook: "Clinique Vétérinaire Bailliage et de la Lys"

☐ via notre page Instagram: aire-therouane-veto