

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE ANICURA – VOLVESTRE

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante **<https://www.anicura.fr/cliniques/volvestre/>** grâce à un lien présent dans le pied de page.

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

ANICURA - VOLVESTRE répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

14 chemin de l'industrie 31390 CARBONNE

Tél : 05 61 87 83 74

clinique.volvestre@anicura.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (oiseaux, reptiles, mammifères).

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

ANICURA - VOLVESTRE est ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00. Le samedi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire. Une attente réduite permet de réduire l'anxiété des animaux de compagnie et nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

ANICURA - VOLVESTRE est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **ANICURA - VOLVESTRE** est réputé fermé, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

L'utilisation des messageries instantanées proposées par Facebook n'est en aucun cas à privilégier pour le traitement des urgences. Nous ne garantissons pas le délai de traitement des questions reçues via les réseaux sociaux.

De même, le service de prise de rendez-vous en ligne proposé par notre établissement n'est pas destiné à traiter les rendez-vous d'urgences.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **ANICURA - VOLVESTRE** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral ;
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté ;
- est en défaut de paiement ;
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler ;
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire ;
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

VETERINAIRE RESPONSABLE DE L'ETABLISSEMENT

- DV Corentin CACHOT

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

- DV Corentin CACHOT, DMV – CES ophtalmologie
- DV Philippe ORMIERES, DMV – CES traumatologie et orthopédie
- DV Sophie CACHOT, DMV éch. IV – CES biologie clinique
- DV Baptiste MORINIAUX, DMV éch.IV
- DV July BUTON, DMV éch. IV.

En cas d'absences de l'un(e) des vétérinaires de l'équipe, ce vétérinaire sera remplacé par un autre vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

Personnel non vétérinaire :

- Mme DUBRULLE Laurence, Auxiliaire vétérinaire éch. IV ;
- Mme BOYER Océanne, Auxiliaire vétérinaire éch. III ;
- Mme DELAVERGNE Laureline, Auxiliaire vétérinaire éch. III ;
- Mme PEIXOTO Swelly, Auxiliaire vétérinaire éch. III ;
- Mme GASPERIN Morgane, Auxiliaire vétérinaire éch. III ;
- Mme VAN DEN ABELE Alysson, Auxiliaire vétérinaire éch. III ;
- Mme BOUCHE Luna, Auxiliaire vétérinaire éch. III ;
- Mme DUFRAISSE Meg, Auxiliaire vétérinaire éch. III.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE ANICURA-VOLVESTRE

- Consultation de médecine générale ;
- Consultations spécialisées (médecine interne ...) et spécifiques (ophtalmologie, dermatologie, neurologie, cardiologie...) ;
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments ;
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie (chien/chat/NAC) ;
- Consultations de vaccination et de médecine préventive ;
- Détartrages et certains soins dentaires ;
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire ;
- Hospitalisation
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques, neurologiques... ;
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, urinaire...) ;
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, endoscopies, scanners.

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

La totalité de la chatterie et des chenils est placée sous vidéosurveillance. Les caméras transmettent des images et le son en direct, via une application téléphonique.

La surveillance des animaux hospitalisés est assurée :

- **En présence** : par le personnel d'ANICURA VOLVESTRE sous supervision vétérinaire, durant les horaires d'ouverture et lors d'une visite en soirée vers 23h00, et autant que de besoin ;
- **A distance** : par le biais de l'application de vidéosurveillance, discontinuée et fonction de sa nécessité, durant les horaires de fermeture.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures Vet-Urgentys (Toulouse).

ESPECES TRAITEES

- Chien,
- Chat,
- NAC (oiseaux, reptiles, mammifères).

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont **ANICURA - VOLVESTRE** informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. **ANICURA - VOLVESTRE** informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

DECES 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire d'une société spécialisée la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent arriver dans l'enceinte de la clinique dans un panier de transport fermé, adapté à leur morphologie et leur physiologie et y rester le temps de leur séjour, sauf accord de l'équipe médicale.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin et selon leur catégorie.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

ANICURA - VOLVESTRE ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter, si cela est possible, vers leur propriétaire légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale compétents.

Les animaux sauvages relèvent quant à eux du centre de soins de la faune sauvage.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers, seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

ANICURA - VOLVESTRE est autorisé, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, **ANICURA - VOLVESTRE** est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par **ANICURA - VOLVESTRE**.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente-de **ANICURA - VOLVESTRE**.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

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 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.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le 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 restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Le **paiement par chèque** n'est pas accepté.

Le **paiement par carte bancaire** est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

Un système de **paiement en plusieurs fois par carte bancaire** est disponible à la clinique (Oney ou Floa). Des frais de gestion de dossier de **10 euros** seront alors demandés.

En cas de non-paiement des honoraires, **ANICURA - VOLVESTRE** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 euros** prévue à l'article L441-6 du code du commerce ; sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance compétent.

COMMUNICATION

ANICURA - VOLVESTRE dispose notamment d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.anicura.fr/cliniques/volvestre/>

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Auvergne Rhône-Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **ANICURA - VOLVESTRE** - 14 chemin de l'industrie 31390 CARBONNE.

En cas de contestation des solutions proposées, 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 d'un vétérinaire non professionnel et 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.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Henner IA mandaté par AniCura SAS
Société de courtage d'assurances
Siège social : 35 rue du Pont - 92200 Neuilly-sur-Seine, France
SAS au Capital de 443 000 € - RCS Nanterre 824 484 737 - TVA intra-communautaire FR 07824484737 – N° ORIAS : 17.000.084

Pour le compte d'AXA France IARD SA
AXA France IARD. S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre.
TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460. Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

ANICURA - VOLVESTRE dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de **ANICURA - VOLVESTRE** ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

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 traitement, dont vous trouverez les coordonnées ici :

AniCura France SAS
158 avenue Thiers
69006 Lyon

Courriel : rgpd@anicura.fr

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Et

*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)

Conditions générales de fonctionnement validées le 26/09/2025.

SIGNATURE
Corentin CACHOT
Directeur