

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE VET'À BIGANOS**

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

## **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

La clinique vétérinaire Vet'à Biganos répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie 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, disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Coordonnées :

1 allée maurice lafon, 33380 Biganos, 0547742355, vetabiganos@gmail.com

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et certains nouveaux animaux de compagnie (rongeurs, lagomorphes, tortues).

## **HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC**

La clinique vétérinaire Vet'à Biganos est ouverte du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 19h, 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h le vendredi ; le samedi de 8h30 à 15h00.

En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire Vet'à Biganos est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Aux heures de fermeture de la clinique vétérinaire Vet'à Biganos, une convention a été passée avec le service de garde du Bassin d'Arcachon. Il suffit d'appeler le numéro de téléphone de la clinique : 0547742355 pour obtenir le nom du vétérinaire de garde.

Les horaires d'ouverture sont indicatives et ne sauraient être opposées 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.

La prise de rendez vous peut s'effectuer en appelant le standard de la clinique vétérinaire ou en ligne sur le site internet : <https://vetabiganos.myvetapps.fr/client.php/>.

La clinique vétérinaire Vet'à Biganos dispose d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/profile.php?id=61550890827070> et d'une page Instagram <https://www.instagram.com/vetabiganos/?hl=fr>.

Elle possède aussi un site internet : <https://www.vetalahume.com/vet-a-biganos-veterinaires>.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire Vet'à Biganos 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 à l'encontre du vétérinaire ou de ses assistantes
- manifeste un 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.

## **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS**

### *Personnel vétérinaire :*

DV CARLIER Camille, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 2018

DV PETIT Pauline, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 2025

DV EL ATTAR SOFI Oumayma, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 2020

### *Personnel non vétérinaire :*

DEMOL Stéphanie, ASV échelon 5

LOISEAU Chloé, ASV échelon 5

LAMAGNA Katleen, ASV échelon 3

GIRAUD Léna, ASV en apprentissage

## **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE VET A BIGANOS**

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies...
- Occasionnellement, visite à domicile pour les clients selon la disponibilité du vétérinaire à la clinique (le vétérinaire ne pourra se déplacer à domicile pour une urgence, elle devra venir à la clinique)

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

## **SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES**

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de *Vet'à Biganos* sous supervision vétérinaire. La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités vers 20 heures, et autant que de besoin la nuit. Il n'y a pas de personnel vétérinaire ou auxiliaire présent la nuit avec les animaux.

### **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS**

Conformément au code de déontologie, *Vet'à Biganos* participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi après 15h, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

Pour connaître le nom du vétérinaire d'astreinte, il suffit d'appeler notre numéro de téléphone fixe.

### **ESPECES TRAITEES**

Chiens, chats, NAC

### **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 *Vet'à Biganos* 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. *Vet'à Biganos* 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.

### **MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX**

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

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

### **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**

*Vet'à Biganos* 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 maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent de la LPO d'Audenge.

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

### **VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE**

*Vet'à Biganos* est autorisée, 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. Le renouvellement des ordonnances à l'accueil n'est autorisé que pour les ordonnances dont l'intitulé renouvelable x fois a été inscrit par le vétérinaire traitant. En dehors de cet intitulé, les ordonnances ne sont pas renouvelables sans consultation vétérinaire.

Par dérogation, *Vet'à Biganos* 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.

### **CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGE ET DEVIS**

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente.

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

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

### **MODALITES DE REGLEMENT**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée, sur les hospitalisations des chiens vus en garde non clients, ou lors de chirurgies plus onéreuses.

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.

Le paiement par carte bancaire est possible.

Comme il est affiché dans notre cliniques, le paiement par chèque n'est pas autorisé.

Le paiement différé n'est possible que par carte bancaire grâce à l'application Alma. Des frais sont à prévoir ; ils sont fonction du montant de la facture.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, Vet'à Biganos appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Bordeaux.

## **ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de Vet'à Biganos est consultable en salle d'attente.

## **DEONTOLOGIE**

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Nouvelle Aquitaine peut être sollicité.

## **LITIGES**

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception.

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](mailto: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**

ABEILLE ASSURANCES  
L'Agence des Vétérinaires  
[www.assurances-veterinaire.com](http://www.assurances-veterinaire.com)

Tél. : 04 90 86 54 68  
Mob: Urgence sinistre vétérinaire: 07 83 00 17 33  
Adresse postale :  
140 Impasse des Prêles - BP 31577  
Agroparc 84916 AVIGNON CEDEX 9

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Vet'à Biganos 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 Vet'à Biganos 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 fichier, le *DV.Carlier*.

\*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 20/05/2025

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VÉTÉRAIRE VET'À LA HUME**

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

## **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

Le cabinet vétérinaire Vet'à La Hume répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie 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, disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Coordonnées :

24 avenue du maréchal de lattare de tassigny, 33470 GUJAN MESTRAS,  
0564520140, vetalahume@gmail.com

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et certains nouveaux animaux de compagnie (rongeurs, lagomorphes, tortues).

## **HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC**

Le cabinet vétérinaire Vet'à La Hume est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 19h ; le samedi de 8h30 à 15h00.

En dehors de ces heures, Le cabinet vétérinaire Vet'à La Hume est réputé fermé, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Aux heures de fermeture du cabinet vétérinaire Vet'à La Hume, une convention a été passée avec le service de garde du Bassin d'Arcachon. Il suffit d'appeler le numéro de téléphone de la clinique pour obtenir le nom du vétérinaire de garde.

Les horaires d'ouverture sont indicatives et ne sauraient être opposées 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.

La prise de rendez vous peut s'effectuer en appelant le standard de la clinique vétérinaire ou en ligne sur le site internet : <https://vetalahume.myvetapps.fr/client.php/>.

Le cabinet vétérinaire Vet'à La Hume dispose d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/profile.php?id=61550890827070> et d'une page Instagram <https://www.instagram.com/vetabiganos/?hl=fr>.

Elle possède aussi un site internet : <https://www.vetalahume.com/>.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet vétérinaire Vet'à La Hume 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 à l'encontre du vétérinaire ou de ses assistantes
- manifeste un 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.

## **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS**

### *Personnel vétérinaire :*

DV LAGARDE Raphaël, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 2018

DV WAUDOIT Maxime, diplômée l'université de Liège en 2017

DV Renaud Lucie, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2021

### *Personnel non vétérinaire :*

TOUZAIN Agathe, ASV échelon 3

GAILLARD Emilie, ASV échelon 3

LAMAGNA Katleen, ASV échelon 3

PLAS TEXIER Margaux, ASV en apprentissage

CHAREILLE Floriane, ASV en apprentissage

## **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE VET A LA HUME**

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies...
- Occasionnellement, visite à domicile pour les clients selon la disponibilité du vétérinaire à la clinique (le vétérinaire ne pourra se déplacer à domicile pour une urgence, elle devra venir à la clinique)

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

## **SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES**

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de *Vet'à La Hume* sous supervision vétérinaire. La surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités vers

20 heures, et autant que de besoin la nuit. Il n'y a pas de personnel vétérinaire ou auxiliaire présent la nuit avec les animaux.

### **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS**

Conformément au code de déontologie, Vet'à La Hume participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi après 15h, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

Pour connaître le nom du vétérinaire d'astreinte, il suffit d'appeler notre numéro de téléphone fixe.

### **ESPECES TRAITÉES**

Chiens, chats, NAC

### **RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont Vet'à La Hume 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. Vet'à La Hume 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.

### **MODALITÉS D'ADMISSION DES ANIMAUX**

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

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

### **MODALITÉS 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.

### **MODALITÉS D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

Vet'à La Hume 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 maître légitime. En dehors de ces

possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent de la LPO d'Audenge.

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

### **VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE**

Vet'à La Hume 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. Le renouvellement des ordonnances à l'accueil n'est autorisé que pour les ordonnances dont l'intitulé renouvelable x fois a été inscrit par le vétérinaire traitant. En dehors de cet intitulé, les ordonnances ne sont pas renouvelables sans consultation vétérinaire.

Par dérogation, Vet'à La Hume 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.

### **CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGE ET DEVIS**

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente.

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

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

### **MODALITES DE REGLEMENT**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée, sur les hospitalisations des chiens vus en garde non clients, ou lors de chirurgies plus onéreuses.

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.

Le paiement par carte bancaire est possible.

Comme il est affiché dans notre cliniques, le paiement par chèque n'est pas autorisé.

Le paiement différé n'est possible que par carte bancaire grâce à l'application Alma. Des frais sont à prévoir ; ils sont fonction du montant de la facture.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, Vet'à La Hume appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Bordeaux.

### **ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de Vet'à Biganos est consultable en salle d'attente.

### **DEONTOLOGIE**

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Nouvelle Aquitaine peut être sollicité.

### **LITIGES**

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception.

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](mailto: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**

ABEILLE ASSURANCES  
*L'Agence des Vétérinaires*  
[www.assurances-veterinaire.com](http://www.assurances-veterinaire.com)

Tél. : 04 90 86 54 68  
Mob: Urgence sinistre vétérinaire: 07 83 00 17 33  
Adresse postale :  
140 Impasse des Prêles - BP 31577  
Agroparc 84916 AVIGNON CEDEX 9

### **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Vet'à La Hume 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 Vet'à La Hume 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 en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, les DV LAGARDE Raphaël ou DV WAUDOIT Maxime.

\*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 20/05/2025