



11 Avenue de Chantilly - 60 300 Senlis  
Tél. : 03 44 53 20 16  
contact@vetarenes.com  
www.vetarenes.com

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU POLE CANIN DE VETARENES

11 AVENUE DE CHANTILLY 60300 SENLIS

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet [www.vetarenes.com](http://www.vetarenes.com) ainsi que sur le tableau d'affichage à l'accueil de notre clinique.

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

### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « Clinique Vétérinaire » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins.

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

La clinique est située au 11 avenue de chantilly, 60300 SENLIS.

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 19h30, ainsi que le samedi de 8h à 12h et de 14h à 17h. Elle dispose d'un parking privatif réservé à la clientèle.

Elle est joignable au 03 44 53 20 16 en tapant « 1 ». Les courriels peuvent être adressés à l'adresse contact@vetarenes.com. Un site internet [www.vetarenes.com](http://www.vetarenes.com) est à la disposition des clients.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous ou en urgence si nécessaire.

Dans le cadre de la permanence et de la continuité de soins, le secrétariat médical « Vétophonie » assure la prise des appels en dehors des horaires d'ouverture.

## PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

### ▪ *Personnel vétérinaire :*

- Dr Cédric Commere n°21786, DEV Alfort 2007, Ancien Interne ENVL 2008, Ancien Assistant de Médecine Interne ENVA 2009
- Dr Axelle Deswarte n°25121, DEV Alfort 2012, Ancienne Interne ENVA 2013, Titulaire du DE d'Ophtalmologie Vétérinaire 2020
- Dr Nishani Payagalage n°25177, DEV Alfort 2012
- Dr Lucia Perez n°37188, Diplômée de la Faculté Vétérinaire de Madrid 2017, Ancienne Interne ENVA 2021

### ▪ *Personnel non vétérinaire :*

- Cindy Vincent, auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5
- Marion Azcon, auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Manon Binet, auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Emilie Avot, auxiliaire vétérinaire échelon 3

## PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

### ▪ *Médecine générale*

- Consultation, vaccination, bilan de santé

### ▪ *Médecine interne*

- Cardiologie (consultation, échocardiographie, ECG)
- Ophtalmologie (consultation, pression oculaire, échographie oculaire, fond d'œil)
- Pneumologie (consultation, fibroscopie respiratoire)
- Gastro-entérologie (consultation, endoscopie digestive voie haute et basse)
- Uro-néphrologie (consultation, endoscopie des voies urinaires)
- Dermatologie (consultation, examens cutanés, vidéo-otoscopie)

▪ **Chirurgie générale et spécialisée**

- Stérilisations du chien et du chat (sous laparoscopie pour les chiennes de plus de 20kg)
- Soins dentaires
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique, traumatique et articulaire
- Chirurgie vidéo-assistée (arthroscopie, laparoscopie)
- Chirurgie des annexes de l'œil et de la cornée sous microscope opératoire

▪ **Hospitalisations**

Nous disposons de trois espaces distincts : un dédié aux chiens, un aux chats et NAC, et un réservé aux maladies contagieuses.

Concernant les soins, toutes les cages sont munies de « pousses perfusions », permettant une délivrance permanente des traitements nécessaires. Une cage à oxygène est toujours disponible.

Les espaces d'hospitalisation sont équipés de caméra permettant une surveillance en continu des animaux.

▪ **Imagerie médicale**

- Radiographie numérique capteur plan
- Echographie My lab ESOATE

▪ **Anesthésie et prise en charge de la douleur**

Les protocoles d'anesthésie et d'analgésie sont fonction de l'état clinique de l'animal.

Un bilan sanguin pré-anesthésique est conseillé et réalisé si accord du propriétaire.

L'anesthésie est volatile par trois colonnes d'anesthésie complète (Isoflurane ou Sevoflurane). Les paramètres vitaux du patient sont suivis à l'aide d'appareils de monitoring incluant l'analyse des gaz inspirés et expirés, la température et l'ECG.

La prise en charge de la douleur est assurée par une gamme d'opioïdes, par injection ou perfusion continue.

▪ **Analyses et laboratoire d'analyse vétérinaire**

- Analyses internalisées : biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme, bactériologie des urines, cytologie

- Analyses externalisées : cytologie, histologie, analyses sanguines spéciales

- **Pharmacie vétérinaire**

- Délivrance au chevet du malade
- Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle

L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire. Sinon, muni de l'ordonnance établie par le vétérinaire vous pouvez vous rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour vous faire délivrer les médicaments.

- **Nutritionnel**

La clinique propose une gamme d'alimentation diététique, physiologique et de convalescence.

- **Produits d'hygiène et soins**

La clinique propose une gamme d'antiparasitaires externes et internes, des soins d'hygiène quotidiens (dermatologiques et bucco-dentaires).

## SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

La surveillance des animaux hospitalisés est adaptée à leur état clinique.

Elle est assurée par les vétérinaires et ASV présents sur la structure en journée, et par caméra de surveillance hors des horaires d'ouverture.

Les soins aux animaux sont réalisés par un vétérinaire, 7j/7 et 365j/an.

## PERMANENCE ET CONTINUITE DE SOINS

La clinique est membre du « Service d'Urgence du Bassin Creillois ».

Il regroupe neuf structures vétérinaires dans un rayon de 20km, et confie alternativement et à tour de rôle à un des membres du service, le soin d'assurer en son nom et place la continuité et/ou la permanence des soins à sa clientèle.

En cas de pathologie nécessitant des moyens humains et techniques dont le vétérinaire de garde ne dispose pas, une convention est signée avec le Centre Hospitalier Les Cordeliers à Meaux et la Maison Médicale de Taverny, qui pourra prendre en charge l'animal.

La régulation téléphonique est assurée par le service « Vétophonie ».

### ESPECES PRISES EN CHARGE

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les chiens, les chats et les rongeurs.

La prise en charge des chevaux est assurée à la clinique VetArènes « pôle équin », rue la Garenne, 60300 AVILLY-SAINT-LEONARD.

Notre structure ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer le soin :

- des autres NAC (oiseaux, reptiles, poissons...) : à proximité, le Centre Hospitalier Des Cordeliers à Meaux dispose d'un service NAC, ainsi que la clinique Alliavet à Breuil-le-Vert
- des animaux de rente ou de basse-cour : la clinique des Etangs à Clairoix peut assurer ce service.

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un patient présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière. L'examen du patient 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.

### CONTRAT DE SOIN, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention médicale ou chirurgicale faisant l'objet de conditions particulières non précisées 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.

### DECES 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 INCINERIS la crémation du corps.

Toute demande d'incinération devra être signée par le Client.

Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

### MODALITES DE REGLEMENT ET CONDITIONS TARIFAIRES

L'ensemble des tarifs est disponible sur simple demande auprès des vétérinaires ou auprès du secrétariat de la clinique. Un devis ou une estimation de prix en fonction des actes que vous souhaitez voir effectués sur votre animal peuvent vous être donnés sur demande.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement et leur chiffrage exact. Le prix estimé, n'est fourni qu'à titre purement indicatif et ne comprend, en aucun cas les frais dus à des complications d'hospitalisation ou d'autre nature.

Une fois les soins effectués, Les honoraires relatifs à notre intervention sont dus tant pour les actes que pour les produits délivrés. Les factures sont à régler comptant par chèque, Carte Bleue ou en espèces.

En cas d'impayé, la clinique engagera des poursuites judiciaires pour obtenir le règlement de la somme principale due. Les frais qui en découleraient seraient à la charge du client.

L'article R242-48 du Code Rural autorise le vétérinaire à refuser de prodiguer des soins à un animal pour défaut de paiement. Les comptes rendus, les certificats ainsi que les différentes images effectuées ne seront délivrés qu'après paiement intégral des sommes dues.

Enfin, les médicaments délivrés, même non entamés, ne peuvent être repris.

### ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DITS DANGEREUX

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

### ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

A défaut de connaître le détenteur de l'animal présenté par un tiers, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur.

Dans le cadre des premiers soins à apporter à un animal accidenté sur la voie publique de Senlis, nous avons une convention avec la Mairie vous permettant de déposer l'animal à la clinique. Ce dernier ne sera pris en charge qu'en cas de nécessité médicale.

En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant l'animal vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

En dehors de la ville de Senlis, la Mairie de la ville où l'animal a été trouvé devra être contactée pour connaître leurs démarches et leur structure vétérinaire d'accueil.

### LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV des Hauts-de-France :

- Site de Hénin-Beaumont : 29 rue de la Calypso, Espace Neptune, 62110 HENIN-BEAUMONT, 03 21 28 59 40, [cro.hauts-de-france@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.hauts-de-france@ordre.veterinaire.fr)
- Site d'Amiens : 6 boulevard de Belfort, CS 73902, 80039 AMIENS Cedex 1, 03 22 72 66 74, [cro.hauts-de-france@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.hauts-de-france@ordre.veterinaire.fr)

Pour faire appel au Médiateur de la consommation, il convient de se rendre sur le site du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires ([www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr)).

## RCP

Toute prestation fournie par la clinique Vet'Arènes n'est pas génératrice de résultats mais seulement d'une obligation de moyens. Les risques relèvent du domaine de l'aléa thérapeutique et ne peuvent donner lieu à indemnisation sauf en cas de manquement avéré à l'obligation de moyens couverte par l'assurance responsabilité professionnelle de la clinique.

Cette responsabilité civile professionnelle est, en tout état de cause, limitée à un maximum, tous dommages confondus, de 1 500 000 €. Le propriétaire, ou son représentant, décharge la clinique équine de toute garantie et renonce à tous recours à son encontre au-delà de ce montant. Pour tout animal de valeur supérieure, veuillez-nous en avertir, avant son arrivée en clinique.

L'assurance responsabilité civile professionnelle de la clinique est souscrite auprès de :

SARL HAGOPIAN DARBIER, Agent Général, 140 impasse des Prêles, AGROPARC, 84916 AVIGON CEDEX 9, 04 90 86 54 68, veterinaires@abeille-assurances.com, immatriculation ORIAS 07026861 RCS NIMES 493796494.

## LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL ET DROIT A L'IMAGE

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 de la clinique équine Vet'Arènes.

Tout vétérinaire, ainsi que tout salarié non vétérinaire de la clinique Vet'Arènes, 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.

Lors des examens, actes et interventions réalisés sur votre animal, des photographies peuvent avoir été prises. Ces photos peuvent être utilisées dans le suivi médical de votre équidé, mais également à des fins de communication, sans mention de son nom et du nom du propriétaire. Nous ne pouvons garantir que votre animal ne soit pas reconnu sur les images. Si vous vous opposez à cette utilisation, merci de nous le faire savoir par écrit.

*\*\* Fin \*\**