

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU GROUPE VETERINAIRE CERDAGNE CAPCIR

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 GROUPE VETERINAIRE CERDAGNE CAPCIR répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie, Nac, animaux de rente et équidés 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 et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Coordonnées du GROUPE VETERINAIRE CERDAGNE CAPCIR :

5 avenue des guinguettes
66760 BOURG-MADAME

04 68 04 54 81

contact@gvcc.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (toutes espèces), les équidés, les animaux de rente (ruminants, porcins, volailles, lapins).

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

Le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 9h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence réelle et en fonction de la disponibilité des vétérinaires.

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

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir** 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»

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

- *Docteur Vétérinaire Maya COROUGE*
- *Docteur Vétérinaire Julien GUILLOT*
- *Docteur Vétérinaire Romain ORIO*
- *Docteur Vétérinaire Fanny SOURROQUE*
- *Docteur Vétérinaire Marie Cerguine COMBES*
- *Docteur Vétérinaire Zoé DELMAS*
- *Docteur Vétérinaire David PAECH*

Personnel non vétérinaire :

- Fanny GAY, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- Véronique HERNANDEZ, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- Leïla PUBILL, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- Sabrina WILLEMS, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire
- Jeanne GUILLARD, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire en contrat d'apprentissage
- Cindy COLOMINES, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire

Lors de leurs absences, les docteurs vétérinaires peuvent être remplacés par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DU GROUPE VETERINAIRE CERDAGNE CAPCIR

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécialisées : Médecine Interne – Ophtalmologie
- Dermatologie - Nutrition – Comportement - Reproduction
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Consultations de vaccination et de médecine préventive

- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC et équidés
- Détartrages et soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, analyse urinaire, coprologie). Collaboration avec différents laboratoires extérieurs spécialisés pour réalisation d'analyses complémentaires.
- Imagerie médicale : radiographies numériques, échographies, bronchoscopies
- Thérapie de biomodulation par fluorescence (Phovia)
- Médecine de troupeau et suivi d'élevages
- Obsétrique des animaux de rente et équidés – Insémination artificielle
- Médecine et suivi sportif des équidés

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Pendant les horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel du Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

En dehors des horaires d'ouverture, les urgences pour les **animaux de compagnie** sont assurées les soirs de la semaine en alternance entre le Groupe vétérinaire Cerdagne Capcir (lundi et mardi, numéro d'astreinte : 06 82 24 73 07) et la clinique vétérinaire de Targassonne (mercredi et jeudi, numéro d'astreinte : 06 15 19 42 35), selon une convention de permanence et de continuité des soins.

Les urgences du week-end (vendredi soir, samedi après-midi et dimanche) et jours fériés sont assurées pour leur clientèle respective par chacune des deux cliniques.

Les urgences pour **animaux de rente et équidés** sont assurés en continu par le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir, tous les soirs de la semaine ainsi que les week-ends.

ESPECES TRAITEES

- Animaux de compagnie (chats, chiens)
- NACs
- Animaux de rente : bovins, ovins, caprins, volailles d'élevage
- Equidés
- Faune sauvage

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 **le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir** 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. Le client sera alors informé 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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société *Incinéris* la crémation collective ou individuelle du corps. 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 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

Nous ne prenons 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 de la commune sur laquelle l'animal a été trouvé.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

L'équipe du Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir 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.

Par dérogation, le personnel du Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir 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 (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 le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont affichés 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. 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.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés.

COMMUNICATION

Le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://groupe-veterinaire-cerdagne-capcir.fr/> ainsi que d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/veterinaire.bourqmadame/>

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Occitanie peut être sollicité :

CROV- Occitanie
6 chemin de Limayrac
31500 TOULOUSE
Tél : 05 34 50 44 47
E-mail : cro.occitanie@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Occitanie.

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

POULNOT ASSURANCES

Agence Avignon Grand Delta

25 rue de l'Épeautre - Rés. Le Prélude Bât. B

30133 LES ANGLES

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Le Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir 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 du Groupe Vétérinaire Cerdagne Capcir 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, soit le Docteur Vétérinaire SOURROQUE Fanny.

*[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 14/04/2025