Conditions générales de fonctionnement

2026.V2

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE
DES DOCTEURS CHABAUD

Préambule

Tout acte effectué au sein de notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement (CGF) ci-dessous. Le propriétaire ou le détenteur de l'animal déclare les accepter sans conditions. Elles sont consultables sur notre site Internet et affichées en salle d'attente.

1. Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement de soin est classé « Clinique vétérinaire » conformément à l'arrêté N°2015-289 du 13 Mars 2015 (consultable sur le site de l'Ordre National des Vétérinaires) et au cahier des charges publié sur le site Internet de l'Ordre des vétérinaires.

Clinique vétérinaire des Drs Chabaud
1396, Avenue Dwight Eisenhower
84 200 Carpentras
Tel : 0490606387
Mail : cliniquevetochabaud@orange.fr

2. Statut juridique

La clinique est gérée par la **SELARL Carpen'VET** (Enregistrée au Tableau de l'Ordre National des Vétérinaires sous le numéro 507099). Les Docteur Vétérinaires Eve et Philippe CHABAUD en sont les co-gérants.

3. Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont les chiens, les chats et occasionnellement : les nouveaux animaux de compagnie (NAC) et les oiseaux.

4. Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est généralement ouverte au public : du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et de 14H30 à 19H00. La clinique est fermée le samedi.

Durant ces horaires d'ouverture, les personnes ayant pris rendez-vous sont reçues prioritairement par rapport aux personnes n'ayant pas pris rendez-vous à l'avance (en dehors des urgences vitales = urgences mettant en jeu la vie du patient qui, sur appréciation du vétérinaire, sont reçues en priorité).
Pour limiter l'attente et le stress des animaux, il est donc vivement recommandé de prendre rendez-vous.

En dehors des horaires d'ouverture, les clients sont invités à appeler le numéro de la clinique (04 90 60 63 87) pour connaître les coordonnées du vétérinaire de garde ou à contacter directement

- **Clinique Vétérinaire Sainte Anne à Sorgues, ZAC de Sainte Anne Ouest, Route de Vedène, 84 700 SORGUES) au 04 43 86 08 33.** Celle-ci dispose d'un service de garde 24H/24 et 7jours /7.
- **Service de garde Vétérinaires 2 toute urgence**
  Clinique vétérinaire PROVENCE VET
  275 Rue Jean Dausset
  84140 Avignon au 0770247024. Les gardes sont assurées du lundi au vendredi de 19H à 8H00 le lendemain et du samedi 12H00 au lundi 8H00.

La consultation de l'un de nos patients donne lieu à la transmission d'un compte rendu de consultation de garde qui nous est envoyé par mail dans les meilleurs délais et permet une meilleure continuité des soins.

5. Personnel affecté aux soins des animaux

Les vétérinaires :

Docteur Philippe Chabaud (N° d'ordre 12915)
Diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1994.
CES d'Ophtalmologie.

Docteure Eve CHABAUD (N° d'ordre 13 009)
Diplômée de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1994.
CES d'Ophtalmologie
CES d'Hématologie et Biochimie Animales
Titulaire du DIE de Vétérinaire Comportementaliste

Docteure Emeline BAILLOEUIL Emeline (N° d'ordre 35 859)
Diplômée de l'Université de Madrid en 2021

Docteure Iona MARLIN (N° d'ordre 42362)
Diplômée de la Faculté Vétérinaire de Bucarest en 2025

Si vous désirez passer avec un vétérinaire en particulier, des horaires vous seront proposés en fonction de ses disponibilités. Sinon, vous serez reçus par l'un des vétérinaires disponibles ou par le vétérinaire le plus compétent pour le problème de votre animal.

L'équipe des vétérinaires peut être complétée à certaines périodes par des vétérinaires assistants ou remplaçants.

Le personnel non vétérinaire :

Floriane BARTOLO, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire Échelon 5
Aurélie BUIS, Auxiliaire Vétérinaire Échelon 3
David MESTRALETTI, Auxiliaire Vétérinaire Échelon 3
Lucie RODRIGUEZ-MEYNENT, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire Échelon 5

Les auxiliaires vétérinaires effectuent l'accueil physique et téléphonique des clients et des patients, la gestion administrative des dossiers médicaux, l'aide en consultation et en chirurgie, ainsi que l'ensemble des soins aux animaux hospitalisés.

6. Prestations effectuées au sein de la clinique

Notre établissement pratique la médecine et la chirurgie générale des animaux de compagnie (chiens, chats, NAC, etc.).

- Médecine générale
- Médecine interne
- Analyses biochimiques et hématologiques
- Dermatologie
- Cardiologie
- Ophtalmologie
- Comportement
- Nutrition
- Imagerie médicale (radiographie, échographie)
- Chirurgie générale
- Radiographie dentaire et dentisterie

Si nous estimons ne pas avoir les compétences ou le matériel requis pour effectuer certains diagnostics (Scanner, IRM, etc.) ou certains actes, le patient peut être référé en accord avec le propriétaire au confrère le plus apte à intervenir.

7. Sécurité des animaux et des personnes

La sécurité des animaux et des personnes est notre priorité. Les chiens doivent impérativement être tenus en laisse y compris sur le parking et dans les locaux.
Les chats doivent impérativement être enfermés dans un panier ou une cage adaptée à cet usage (solide et munie d'une fermeture efficace).

Afin de diminuer le stress des autres animaux, nous vous demandons de maintenir une distance raisonnable entre les animaux (chiens et chats notamment) et de rester vigilants aux signes d'inconfort des animaux et des autres propriétaires à l'approche de votre animal.

Les chiens relevant de la Loi dite « des chiens dangereux » (chiens de première et deuxième catégorie) doivent être muselés dans la salle d'attente et les parties accessibles au public afin de respecter la législation. Les détenteurs veilleront à équiper leur animal d'une muselière respectant la morphologie de leur chien et n'entraînant pas d'inconfort.

Les propriétaires et détenteurs de chiens agressifs vis-à-vis des humains ou des autres chiens doivent équiper leur animal d'une muselière afin d'assurer la sécurité des autres clients, des autres animaux et des professionnels de la clinique.

Les personnes ayant connaissance du danger représenté par leur animal et qui n'auraient pas prévenu les professionnels de la clinique AVANT la consultation ou les auraient mis en danger en omettant de signaler le risque de morsure et de mettre une muselière appropriée à leur chien pourraient voir leur responsabilité engagée en cas d'accident.

8. Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont hébergés dans l'un de nos chenils. En fonction de leur état de santé, et si aucun soin nocturne n'est nécessaire, les animaux peuvent passer la nuit seuls à la clinique.
Nous pouvons aussi décider de programmer une ou plusieurs visites nocturnes voir de passer la nuit sur place. Les modalités sont laissées à l'appréciation des vétérinaires. Le propriétaire est informé du coût éventuel et des modalités de surveillance.

Il en est de même pendant la pause méridienne.
(Entre 13H et 14H30).

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur autorisation des vétérinaires de 10H à 11H30 et de 14H30 à 18H00. Les visites se font sous la surveillance du personnel de la clinique.
Les visiteurs ne doivent en aucun cas se rendre seuls au chenil et ouvrir les cages sans autorisation. **Pour des raisons de sécurité et des raisons sanitaires, il est formellement interdit de toucher les autres animaux**.

9. Permanence et continuité des soins

En dehors des horaires d'ouverture, les clients sont invités à appeler le numéro de la clinique (04 90 60 63 87) pour connaître les coordonnées du vétérinaire de garde.
Ou à contacter la Clinique Vétérinaire Sainte Anne à Sorgues, ZAC de Sainte Anne Ouest, Route de Vedène, 84 700 SORGUES) au 04 90 83 37 74. Celle-ci dispose d'un service de garde 24H/24 et 7jours /7.
OU à contacter Vétérinaires 2 toute urgence
Clinique vétérinaire PROVENCE VET
275 Rue Jean Dausset
84140 Avignon au 0770247024. Les gardes sont assurées du lundi au vendredi de 19H à 8H00 le lendemain et du samedi 12H00 au lundi 8H00.

10. Risque thérapeutique/risques liés à la contention/ consentement éclairé du client

Un acte médical est toujours un compromis entre le bénéfice que l'on compte obtenir pour l'animal (en améliorant son état de santé actuel ou à venir) et les risques liés à la technique, aux produits ou aux actes effectués.

On distingue les risques thérapeutiques (liés à l'utilisation de médicaments, substances ou méthodes de soin), les risques

anesthésiques (liés à la pratique des anesthésies), les risques liés à la contention (liés à la nécessité d'immobiliser l'animal pour pouvoir effectuer un acte médical tout en garantissant au maximum la sécurité de l'animal, mais aussi du vétérinaire, du personnel de la clinique et des détenteurs présents). Le vétérinaire ou le personnel non vétérinaire de la clinique sont seuls juges des méthodes de contention à mettre en œuvre pour permettre les manipulations dans les meilleures conditions de sécurité.

Quel que soit l'acte réalisé, nous vous expliquons les bénéfices attendus pour l'animal et son entourage, les moyens que nous mettons en œuvre pour limiter le risque au maximum (par exemple bilans pré anesthésiques pour des animaux âgés, examens cardiaques, monitoring pendant l'anesthésie, surveillance des réveils…) et les suites attendues (évolution de la pathologie, guérison attendue ou risque de séquelles éventuelles…).
L'objectif des explications est de s'assurer du **consentement éclairé du détenteur de l'animal** : le détenteur a compris les tenants et aboutissants de chaque acte proposé, a pu poser toutes les questions nécessaires à la compréhension de l'acte, des risques et des suites éventuelles et il accepte la réalisation de l'acte en toute connaissance de cause.
Le consentement éclairé peut donner lieu à la signature d'un document écrit pour les actes complexes.

11. Décès de l'animal

En cas de décès d'un animal à la clinique ou de l'apport d'un animal déjà décédé à la clinique, nous travaillons en collaboration avec la société **Europe Animal (Route de l'Oiselay, 84 700 SORGUES. Tel : 0490396124).**
La société propose plusieurs prestations qui seront évoquées avec vous :

- Incinération collective (avec d'autres animaux domestiques) et ils se chargent de répendre les cendres.
- Incinération individuelle avec possibilité de récupérer les cendres de votre animal pour les conserver ou les répendre.
- Possibilité d'assister à la crémation.

La tarification dépend du poids du corps et de la solution sélectionnée. Un devis sera établi sur demande.

12. Conditions tarifaires et modalités de règlement

Les tarifs des consultations et des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente. Ils s'entendent TTC (Toutes taxes comprises dont 20% de T.V.A qui sont reversés à l'état).

Tout acte ou intervention donne lieu à l'établissement d'un **devis**. Le devis indique ce qui sera effectué et facturé.
En cas de nécessité d'effectuer des actes non compris dans le devis initial (car imprévisibles), le propriétaire sera informé dès que possible et devra valider les modifications avant qu'elles ne soient effectuées.

Les propriétaires doivent faire le nécessaire pour rester joignables pendant toute la durée du séjour de leur animal à la clinique.

La nature aléatoire de certains actes ou situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification à l'avance. Dans ce cas, une **estimation** (fourchette haute et basse) sera remise au client pour l'obtention de son accord avant la prise en charge de son animal.

Tout devis ou estimation acceptée engage le détenteur à régler la totalité de la somme à la restitution de son animal.

Certains actes peuvent être acceptés avec un **pronostic réservé (risque de mortalité de l'animal malgré la mise en œuvre des moyens annoncés).** Dans ce cas-là, les sommes sont dues y compris en cas de décès de l'animal**. En effet, le vétérinaire s'engage sur les moyens qu'il mettra en œuvre mais ne peut pas toujours garantir le résultat.**
Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à l'établissement d'une facture détaillée conformément à la législation et remise lors du règlement.
Modalités de règlement :

Les moyens de paiement acceptés par notre établissement sont : les espèces, les cartes bleues, les chèques, le règlement en plusieurs fois via le service ALMA et sous certaines conditions, les virements bancaires.

Lorsqu'une hospitalisation fait suite à une consultation, les honoraires correspondant aux actes effectués le premier jour sont à régler le jour de l'arrivée. Le reste est à régler au plus tard au moment de la sortie.
Pour les séjours prolongés, un règlement partiel peut être exigé en cours de séjour.

Un étalement du paiement peut être demandé en cas de nécessité. Les Docteurs Chabaud se réservent le droit d'accepter ou de refuser le paiement en plusieurs fois.

La SELARL Carpen'VET engagera des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires. Les frais supplémentaires découlant des procédures de recouvrement s'ajouteront aux sommes dues et seront à la charge du débiteur.

13. Secret professionnel

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (Article R 242-33 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, étendue par arrêté du 16 Janvier 1996 JORF 24 Janvier 1996). Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ».
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 Dr Vre Eve CHABAUD.

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

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).

14. Litiges

Ordre des vétérinaires :

En cas de litige à caractère déontologique (en relation avec l'exercice de notre profession de vétérinaire), le propriétaire peut s'adresser à :
Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires en PACA.
Immeuble le Baou
262, Rue Sainte Marguerite
06 000 Nice
Tel : 04 93 80 7046
Mail : cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr

Responsabilité Civile Professionnelle

En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par :

AXA assurance / Cabinet Lecuelle-Olagnier
2C Grande route de Carpentras
84 210 Pernes les Fontaines
Contrat N° 445 122 5304

Médiateur de la consommation

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différents financiers survenant entre le détenteur d'un animal, client non professionnel d'un vétérinaire 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 Breguet
75 011 Paris.

Diffamation

En cas de plainte injustifiée ou diffamatoire, en cas de diffamation quel qu'en soit le support (réseaux sociaux, etc.), les Drs Chabaud se réservent le droit de poursuivre les auteurs des faits à leur tour.

15. Accessibilité

Conformément au décret n°2017-431 du 28 mars 20&7, la zone publique de la clinique est accessible.

- Place réservée aux personnes à mobilité réduite sur le parking
- Rampe d'accès au bâtiment
- Accessibilité de toute la partie publique
- Pour les personnes malentendantes, une communication par mail est possible
- Toute personne en situation de handicap peut être aidée sur simple demande pour se déplacer sur le parking et dans les locaux, se faire accompagner, etc.
- Attention : les toilettes ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants.