



# Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins

## OLEAVET Clinique Vétérinaire

11 Impasse de l'Olivier 07170 Villeneuve de Berg

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur demande à l'accueil de la clinique.

Les actes effectués au sein de OLEAVET Clinique Vétérinaire sont soumis aux présentes CGF que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

## Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

---

OleaVet répond au cahier des charges des ESV bénéficiant de l'appellation « Clinique vétérinaire pour Animaux de Compagnie ».

L'adresse d'OleaVet Clinique Vétérinaire est la suivante : 11, Impasse de l'Olivier 07170 VILLENEUVE DE BERG

La clinique est joignable par les moyens suivants :

- téléphone : 04 75 94 02 83
- mail : [oleavet.direction@gmail.com](mailto:oleavet.direction@gmail.com)

Les espèces traitées sont les suivantes : carnivores domestiques, NACs courants, équidés et animaux de rente (ovins, caprins seulement).

## Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

---

La SELARL Clinique Vétérinaire de l'Olivier, dont le nom commercial est OLEAVET Clinique Vétérinaire est cogérée par 3 vétérinaires associés : BERTRAND Thibault, TRUCHELUT Christophe et ZERIS TRUCHELUT Hélène. La SELARL appartient à la SPFPL OLEA CORP, elle même cogérée par les 3 vétérinaires associés.

OLEAVET Clinique Vétérinaire est adhérente au groupement VETODISTRIBUTION.

## Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

---

La clinique est ouverte au public :

- du Lundi au Vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00
- le Samedi matin de 09h00 à 12h00

En dehors de ces horaires, un numéro d'urgence est disponible : 0 890 400 210. Ce numéro permet la mise en relation directe avec le vétérinaire de garde (vétérinaire d'OleaVet ou d'une clinique adhérente au système de garde) jusqu'à 20h les jours de semaine et de 8h à 20h pour les week-ends et jours fériés. Pour la prise en charge après 20h et jusqu'à 8h les urgences sont assurées par AdomVet EMERGENCE à Valence. Les jours d'ouverture de 8h à 9h et de 12h à 14h la clinique OleaVet assure ses urgences.

Pour le cas particulier des équidés et des petits ruminants, se référer au paragraphe Permanence et Continuité des Soins.

## Personnel affecté aux soins des animaux

---

Personnel vétérinaire :

- DV Christophe TRUCHELUT, Docteur Vétérinaire, Associé
- DV Hélène ZERIS-TRUCHELUT, Docteure Vétérinaire, Associée
- DV Thibault BERTRAND, Docteur Vétérinaire, Associé
- DV Mathilde TOURREL, Docteure Vétérinaire, Salariée
- DV Léa AMIEL, Docteure Vétérinaire, Salariée

Personnel non vétérinaire :

- LAGIER Séverine, ASV, Echelon 5
- DIEVAL Elodie, ASV, Echelon 5
- HOUDART Elise, ASV, Echelon 4
- AUCAGNE Amandine, ASV, Echelon 5
- MERMIER Blandine, ASV, Echelon 5
- LAULAGNET Ophélie, ASV, Echelon 5
- DANI Manon, ASV Remplaçante, Echelon 5
- VALETTE Lucie, AV Remplaçante
- BERTRAND Mathilde, Assistante de Direction

## Espèces traitées

---

Les espèces traitées par OLEAVET Clinique vétérinaire sont les suivantes :

- carnivores domestiques : chiens, chats, furet
- NACs classiques : lapins, cobayes, souris, rats
- Equidés
- Animaux de rente : ovins, caprins (seulement).

Pour les autres espèces non citées, nous nous référons au site de l'ordre des Vétérinaires AURA <https://www.veterinaire.fr/annuaires/trouver-un-veterinaire>

## Prestations effectuées

---

La clinique propose les prestations suivantes pour les animaux de compagnie :

- Consultation de médecine générale
- Ophtalmologie (CES)
- Chirurgie de conenance
- Chirurgie des tissus mous
- Hospitalisation
- Analyses sanguines : numération-formule sanguine, biochimie, ionogramme

Màj 1/01/2025

- Imagerie médicale : radiographie numérique, échographie, échographie abdominale, échocardiographie

La clinique propose les prestations suivantes pour les équidés et les animaux de rente hors bovidés :

- Consultation de médecine générale à domicile ou au sein de la clinique dans une salle spécialement dédiée avec travail
- Chirurgies simples ou de convenance sur le terrain ou dans dans une salle spécialement dédiée avec travail
- Analyses sanguines : numération-formule sanguine, biochimie, ionogramme
- Imagerie médicale : échographie portable, radiographie portable (à domicile seulement).

## Surveillance des animaux hospitalisés

---

Pendant les heures d'ouverture de la clinique, les vétérinaires et/ou les ASV passent régulièrement dans le chenil. Une auxiliaire vétérinaire est, chaque jour, responsable de la surveillance des animaux hospitalisés et informe le vétérinaire responsable de l'hospitalisation à la survenue de tout évènement.

Le vétérinaire responsable fait un bilan au moins deux fois par jour de l'état de l'animal et décide des soins et du nombre de contrôles à effectuer dans la journée et en dehors des heures d'ouverture.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Nous n'assurons pas une présence permanente auprès d'eux 24h/24 mais lorsque leur état le nécessite, nous sommes à leur chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire. Une caméra d'hospitalisation permet de surveiller à distance les animaux le nécessitant. En cas de nécessité de soins intensifs plus importants, il est proposé de référer les animaux en CHV.

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur demande pendant les horaires d'ouverture de la clinique.

Les animaux susceptibles d'être contagieux et devant être hospitalisés le seront dans une zone séparée dans le respect des règles de bio sécurité. Les visites sont évidemment interdites.

## Permanence et continuité des soins

---

La Clinique dispose d'un numéro d'urgence ( 0890 400 210 ) à composer en dehors des horaires d'ouverture.

## 1. Pour les espèces : canine, féline et NAC

La clinique fait partie d'un système de garde comprenant 4 cliniques qui assurent la PCS des espèces canine féline et NAC, qui alternent les gardes selon un planning prédéfini. Ce numéro permet la mise en relation directe avec le vétérinaire de garde (vétérinaire d'OleaVet Clinique Vétérinaire ou d'une clinique adhérente au système de garde) jusqu'à 20h les jours de semaine, de 18h à 20h du lundi au vendredi, de 12h à 20h le samedi, de 8h à 20h pour les dimanches et jours fériés, sauf la journée de Noël et du jour de l'an. En dehors de ces tranches horaires, les urgences sont assurées par AdomVet EMERGENCE à Valence.

Les cliniques qui font partie de ce système de garde sont les suivantes :

- Clinique A'Nimo, à Rosières (DV BLACHERE et DV VINSON)
- Cabinet Katou, à Aubenas (DV SENAC-GOURDON)
- Clinique vétérinaire du Château à Aubenas (DV APOPUTOAEA)
- Cabinet Vétérinaire Plénat (DV PLENAT Clémence)

## 2. Pour les équidés et les petits ruminants

Oleavet Clinique vétérinaire assure sa propre PCS pour les espèces équidés et petits ruminants. Après appel sur le 0 890 400 210, il est demandé de choisir l'espèce nécessitant d'être vue en urgence:

-tapez 1 : carnivores domestiques et NAC des patients des 4 ESV faisant partie de notre système de garde => l'appel est renvoyé directement sur le téléphone portable de l'ESV assurant la garde ou AdomVet EMERGENCE à Valence.

-tapez 2 : petits ruminants et équidés => l'appel est renvoyé directement vers le téléphone portable d'Oleavet Clinique Vétérinaire. Ainsi Oleavet Clinique Vétérinaire assure constamment la garde pour ces espèces là.

## Conditions tarifaires

---

L'intégralité des tarifs est disponible et consultable sur simple demande à l'accueil.

Toute prestation peut faire l'objet d'un devis préalable.

## Litiges

---

En cas de litige, une réclamation peut être faite auprès du Conseil Régional de l'Ordre Auvergne Rhône-Alpes dont l'adresse est la suivante : 110, avenue Barthélémy Buyer, 69 009 LYON.

Adresse mail: [cro.aura@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.aura@ordre.veterinaire.fr) pour les litiges relevant de la déontologie ainsi

Màj 1/01/2025

que celle du médiateur de la consommation : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) pour les litiges relevant de la consommation.

## RCP

---

La prise en charge de la RCP de la Clinique vétérinaire de l'Olivier est assurée par : MAAF Assurances, 5 Bd Jean Mathon, 07 200 AUBENAS.

## Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

---

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 des Docteurs vétérinaires : DV Thibault BERTRAND, DV Christophe TRUCHELUT et DV Hélène ZERIS-TRUCHELUT.

Tout vétérinaire 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.

## Modalités de règlement

---

OLEAVET Clinique vétérinaire accepte les modes de règlement suivants : carte bancaire, espèces et virement instantané vérifié.

Une facture est systématiquement éditée et imprimée au client, sauf demande contraire de sa part (auquel cas seule une facture informatique est créée et sauvegardée, mais non imprimée).

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

Un règlement échelonné est accepté par Carte Bancaire via la plate-forme ALMA et "PayVet pour tous » jusqu'à 12 fois, et soumis à intérêt au taux légal.

Un acompte pourra être demandé, notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours ou pour des actes onéreux. Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments ou de médicaments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours, présentant un emballage intact.

En cas de non-paiement sous 30 jours, les sommes dues sont majorées de 15% à titre de clause pénale et portant intérêt au taux légal majoré.

L'établissement de soins se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

La clinique OleaVet n'est pas adhérente à l'association « Vétérinaires Pour tous ». Dans le cas d'une participation d'une autre association comme par exemple La fondation 30 Millions d'Amis - SPA - Association Brigitte Bardot ou une autre, un accord doit être validé au préalable entre Oleavet Clinique Vétérinaire et l'association en question. Un délai de 48 heures est généralement nécessaire avant d'avoir un retour de leur part. Dans le cas présent la facture devra être payée ou un acompte sera demandé en attendant le retour de l'association.

## Médiateur de la consommation

---

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante : <https://www.veterinaire.fr/je-suis-proprietaire-danimaux/mediation-de-la-consommation/la-mediatrice-de-la-consommation>

## Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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 soins, conditions particulières

---

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées 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.

\* contrat de soins « type » en Annexe

## Décès 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.

Dans les autres cas,

- s'il s'agit d'un animal de compagnie, un NAC ou un équidé, nous pouvons assurer la crémation du corps par l'intermédiaire de la Société Anima Care.
- s'il s'agit d'un animal de rente, la collecte du corps se fait par le service d'équarrissage SECANIM Rue Georges Brassens 07350 Cruas (04 75 51 46 96). Toute demande de collecte devra être faite par le Client. Les frais de collecte sont à la charge du Client.

## Admission des animaux visés par la Législation 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.

## Admission des animaux errants

---

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à OLEAVET Clinique Vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.