

Conditions générales de fonctionnement

Clinique Vétérinaire AXIVET

SELARL Gaviglio

465 Route des Iles - 73210 Aime

Dernière mise à jour : 15 décembre 2025

Les présentes conditions sont consultables dans notre établissement. Elles peuvent vous être remises sous format papier à la clinique ou visibles sur le site www.axivet.fr

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

I. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie », conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

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

La clinique est ouverte :

- du lundi au vendredi de 08h45 à 12h00 et de 14h00 à 18h45
- le samedi de 08h45 à 12h00

Le service d'astreinte téléphonique est effectif :

- en semaine de 12h00 à 14h00 et de 18h30 à 08h45,
- le week-end du samedi 12h00 au lundi 08h45.

Sur certains horaires, en particulier la nuit, un service de régulation téléphonique vétérinaire reçoit les appels, et contacte le vétérinaire d'astreinte si nécessaire.

Les consultations hors urgence ont lieu exclusivement sur rendez-vous : contactez nous au 04.79.55.62.79.

Dans le cas où vous vous présenteriez sans rendez-vous, nous vous recevrons dans la mesure de nos possibilités : entre nos rendez-vous programmés si c'est possible, ou en vous proposant de laisser votre animal à la clinique. Le temps d'attente ne peut pas être estimé précisément.

En fonction de la charge de travail et de l'équipe médicale disponible, il sera parfois nécessaire de contacter une autre structure vétérinaire, en particulier pour les patients ne relevant pas de la continuité des soins.

Hors les cas prévus par le Code de déontologie, la Clinique Vétérinaire Axivet se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injure, menace, cri, diffamation à l'écrit ou à l'oral ;
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté ;
- est en défaut de paiement ;
- ne vient pas à plusieurs 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.

III. Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire présent au 15/11/225 :

Dr. Vet. GAVIGLIO Vincent, gérant, numéro d'ordre 16713

Dr. Vet. DELSARTE Jean-Baptiste, salarié, numéro d'ordre 22928

Dr. Vet. PASCAL Marine, salariée, numéro d'ordre 29228

Dr. Vet. JAUNAS Géraldine, salariée, numéro d'ordre 15279

Dr. Vet. ABADIE Perrine, salariée, numéro d'ordre 37119

Personnel Auxiliaire de Santé Vétérinaire :

Noémie ARNOULT, ASV

Marie LEGARD, ASV

Héloïse JOURDAN, ASV

Camille GOLEC, ASV

Julie MAILLARD, ASV

IV. Prestations effectuées au sein de la clinique

Les actes suivants sont réalisés par les membres de la clinique :

- Consultations de médecine générale (préventive, pédiatrique, médecine interne, dermatologie, cardiologie, ophtalmologie, gériatrie, oncologie...)
- Suivi de reproduction (dosage de progestérone, échographies de gestation)
- Chirurgies de convenance
- Chirurgies gynécologiques
- Chirurgies des tissus mous
- Chirurgies orthopédiques
- Analyses sanguines :
 - à la clinique : biochimie sanguine, dosages hormonaux (T4, fructosamines, progestérone), ionogramme avec l'analyseur Catalyst, numérations formules avec le Procyte One, temps de coagulation avec l'analyseur QuickVet,
 - tests rapides (en particulier : maladies à tiques, FeLV/FIV, angiostrongylose)
 - le cas échéant, par un laboratoire extérieur, avec accord du client
- Anesthésies générales
Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal : le vétérinaire adaptera l'anesthésie à chaque animal en fonction, entre autres, de son âge, de sa race, de son statut physiologique ou de l'intervention chirurgicale prévue. La clinique dispose de deux appareils d'anesthésie gazeuse à l'isoflurane associés à des concentrateurs d'oxygène. Le monitoring est réalisé avec un détecteur d'apnée (type ApAlert) et d'un oxymètre.
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : générateur Summit avec un capteur plan. Une copie des radios peut être envoyée par mail sur simple demande.
 - Echographie (échographe CANON Xario 100G). Si le vétérinaire le juge nécessaire, l'examen échographique sera réalisé par un spécialiste intervenant à la clinique ou référé dans un centre d'imagerie.

- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur, la délivrance sur ordonnance est réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments mais il 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, pour un client ayant consulté depuis moins de 12 mois. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est-à-dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel autre vétérinaire. Dans ces cas, 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.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

Les actes suivants peuvent être réalisés par des vétérinaires spécialisés intervenant à la Clinique Vétérinaire AXIVET après accord du client :

- Échographies générales et cardiaques.

Dans certains cas, le patient sera référé vers un vétérinaire spécialiste, ou dans une structure vétérinaire réalisant des actes spécialisés (scanner, IRM, endoscopie...)

V. Surveillance des animaux hospitalisés

Les vétérinaires et/ou les auxiliaires vétérinaires passent régulièrement dans le chenil et informent la ou les membres de l'équipe médicale qui gère(nt) l'animal durant les heures d'ouverture, si nécessaire. Un bilan est fait régulièrement, permettant de déterminer le nombre de contrôles à effectuer 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 des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite, nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés auront lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique, et avec l'accord du vétérinaire d'astreinte, en fonction de ses disponibilités, en dehors des heures d'ouvertures.

VI. Permanence et continuité des soins

La Clinique Vétérinaire Axivet assure la continuité des soins.

En cas d'urgence en dehors de heures d'ouvertures, appeler le standard au 04.79.55.62.79 : selon les horaires, un répondeur vous indiquera le numéro de portable du vétérinaire d'astreinte ou un vétérinaire régulateur vous répondra, évaluera le degré d'urgence, la prise en charge et contactera le vétérinaire d'astreinte si besoin.

Il est nécessaire d'appeler pour toute urgence et ce avant même de se rendre à la clinique.

La prise en charge des urgences pendant les heures d'ouverture est expliquée dans l'article II.

VII. Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- chiens, chats ;
- furets, rongeurs, lagomorphes.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez consulter les pages internet, en particulier www.pagevet.fr ou www.veterinaire.fr (rubrique annuaire)

VIII. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

En cas de refus, l'animal ne sera pas consulté.

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.

IX. 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 pourra donner 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.

X. Décès 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 Incinériss, 255 Rue Charles de Gaulle, 01500 Château-Gaillard, l'incinération collective ou individuelle du corps.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

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

XI. Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux et des animaux agressifs

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC présentés dans une caisse de transport.

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

En cas d'animal particulièrement dangereux, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture, et ce afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal. Celui-ci devra être muselé par son

propriétaire avant le début de la consultation.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil de tout animal particulièrement dangereux.

XII. Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins 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.

XIII. Accueil des animaux de la faune sauvage

En ce qui concerne les animaux de la faune sauvage, nous ne sommes pas un centre agréé de soins et de sauvegarde d'animaux sauvages.

Nous vous rappelons par ailleurs que la détention d'animaux sauvages de la faune française est interdite. (voir Code de l'Environnement, articles L413-1 et suivants)

Néanmoins, si vous trouvez un animal sauvage blessé ou malade, des premiers soins pourront être occasionnellement effectués, selon nos compétences, l'espèce présentée et la disponibilité de notre équipe soignante. Vous devez dans un premier temps contacter une structure de soins agréée par la Préfecture et seule habilitée à héberger par la suite l'animal blessé. Le centre de soins nous contacte alors, pour les formalités de prises en charge. Si toutes les conditions de prise en charge sont réunies, vous pourrez alors nous amener l'animal.

Voici quelques coordonnées utiles :

Le tichodrome, centre de Sauvegarde de la Faune Sauvage en Isère : www.le-tichodrome.fr au 04 57 13 69 47

Centre de Sauvegarde de la Faune Sauvage des Pays de Savoie au 07 83 80 05 46

XIV. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

XV. Modalités de règlement

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 entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

XVI. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser

- au CROV Auvergne-Rhône-Alpes, 110 Avenue Barthélémy Buyer, 69009 LYON

mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

- au médiateur de la consommation - <https://www.mediateur-consommation-veterinaire.fr>

XVII. RCP

La Clinique Vétérinaire Axivet est assurée en RCP auprès de la MACSF - 10, cours du triangle de l'arche - 92919 LA DEFENSE CEDEX

XVIII. Secret professionnel et règlement général sur la protection des données (RGPD)

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).

La Clinique Vétérinaire AXIVET dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits. Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées. Lors d'identification d'un animal 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 seront demandées font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du Dr. Vet. Vincent Gaviglio.

Ces données pourront le cas échéant être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (rappels vaccinaux, contrôle clinique ...).