

Conditions générales de fonctionnement

Sommaire

1. Présentation générale
 2. Appellation des l'établissement de soins
 3. Personnel affecté au soins des animaux
 4. Horaires d'ouvertures
 5. Prestations proposées
 6. Hospitalisation et surveillance des animaux
 7. Espèces traitées
 8. Prise de rendez-vous et accueil
 9. Risques thérapeutiques, anesthésie et consentement éclairé
 10. Contrat de soin
 11. Décès de l'animal
 12. Honoraires, paiement et remboursement
 13. Obligations du client
 14. Force majeure
 15. Litiges
 16. Responsabilité Civile Professionnelle
 17. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel, politique de confidentialité
-

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) ont pour objet de définir les modalités et règles applicables à la prise en charge des animaux au sein de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS, située à Dompierre-sur-Mer. Elles régissent les relations entre la clinique et ses

clients, et précisent les droits et obligations de chaque partie dans le cadre des soins, consultations, interventions, et autres services vétérinaires fournis.

Ces conditions visent à assurer un fonctionnement clair, transparent et respectueux, garantissant la qualité des soins apportés aux animaux ainsi que la bonne organisation de la clinique.

En prenant rendez-vous ou en faisant appel aux services de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGF et les accepter sans réserve.

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente ; elles peuvent vous être remises sous format papier et sont consultables sur notre site internet.

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

2. 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 relatif aux établissements de soins vétérinaires** et au **cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires**.

Cette appellation garantit un niveau d'exigence élevé en matière d'équipements, de compétence de l'équipe vétérinaire, de suivi des soins et d'organisation.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

L'équipe soignante de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS est composée des vétérinaires et assistantes spécialisées vétérinaires (ASV) suivantes :

- **Dr Jérémie CONVERS** diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire d'Alfort - 2001
- **Dr Sophie CONVERS**, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire d'Alfort - 1999

Assistants spécialisés vétérinaires :

- **Mme Charlène BARRIL**, ASV niveau 5
 - **Mme Emma BOUIN**, ASV niveau 5
 - **Mme Véronique VINCENT**, ASV
 - **Mme Juliette BAUDENEAU**, Apprentie ASV
-

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

La clinique est ouverte en dehors des dimanches et jours fériés :

- du **lundi au vendredi** de **08h00 à 19h00**,
- le **samedi** de **09h00 à 13h00**.

Toute fermeture exceptionnelle durant ces horaires fera l'objet d'une annonce sur le **site internet** de la clinique et à **l'accueil**.

Les **consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous**.

En cas d'annulation non effectuée au minimum 24 heures à l'avance pour un rendez-vous de chirurgie ou de consultation spécialisée, la clinique se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire de 30 € ou de demander le versement d'arrhes pour toute prise de rendez-vous ultérieure. Toute demande d'annulation de rendez-vous devra être effectuée **par téléphone au minimum 24 heures à l'avance**, afin de permettre une réorganisation efficace du planning au bénéfice des animaux nécessitant des soins urgents.

En cas **d'annulations répétées ou non justifiées**, la clinique se réserve le droit de demander des **arrhes** pour toute nouvelle prise de rendez-vous.

5. Prestations proposées

La Clinique Vétérinaire SJ CONVERS propose une gamme complète de services destinés à assurer la santé et le bien-être des animaux de compagnie. Ces prestations comprennent notamment :

- **Consultations vétérinaires** : examens cliniques, diagnostics, conseils de santé et prévention.
- **Soins et traitements médicaux** : administration de médicaments, soins infirmiers, suivis thérapeutiques.
- **Interventions chirurgicales** : actes chirurgicaux programmés ou d'urgence réalisés dans le respect des normes vétérinaires.
- **Anesthésie** : réalisée lorsque nécessaire, en accord avec le propriétaire, selon un plan d'anesthésie individualisé prenant en compte le risque anesthésique propre à l'animal, la durée prévue de l'intervention, et la profondeur d'anesthésie requise.
La clinique dispose de deux postes d'anesthésie gazeuse à l'isoflurane, équipés de concentrateurs d'oxygène et de ventilation assistée, permettant la réalisation d'interventions complexes (animaux brachycéphales, thoracotomies, hernies diaphragmatiques, etc.). Chaque appareil assure un monitoring avancé comprenant la capnographie (CO₂), le volume courant (VT), la pression inspiratoire et la détection des respirations spontanées. En complément, quatre appareils de surveillance permettent un suivi continu des paramètres vitaux : ETCO₂, SpO₂, température corporelle et électrocardiogramme (ECG), pour une sécurité maximale.
Lorsque cela est possible, une anesthésie locale est intégrée au protocole d'anesthésie générale afin de limiter la profondeur anesthésique nécessaire.
- **Urgences vétérinaires** : prise en charge des situations d'urgence selon les modalités définies par la clinique.
- **Imagerie médicale** : radiographie numérique avec capteur Plan HD, échographie doppler abdominale, échographie des tissus mous et échocardiographie, thermographie infra-rouge HD, otoscopie numérique HD, service de fibroscopie numérique Full HD (gastroscopie, rhinoscopie, laryngoscopie) ainsi que la cœlioscopie.

- **Laboratoire d'analyses complet** : numération et formule sanguine, bilan biochimique, ionogramme et gaz du sang, endocrinologie (dosage des hormones thyroïdiennes, suivi du diabète et du pancréas avec dosage de la lipase pancréatique spécifique), suivi de la maladie de Cushing par dosage du cortisol, suivi des maladies infectieuses ou inflammatoires via dosage de la protéine C-réactive (c-CRP) ou de l'amyloïde A sérique (SAA), analyses de selles et d'urines. Certaines analyses peuvent être confiées à des laboratoires extérieurs spécialisés tels que Vetodiag, IDEXX, Laboniris Nantes ou Qualyse.
- **Vente de produits vétérinaires** : médicaments, aliments spécialisés, accessoires et compléments nutritionnels, dans le respect de la législation en vigueur relative à la dispensation des médicaments vétérinaires.
- **Conseils et suivi de santé animale** : recommandations personnalisées pour la prévention et le maintien de la santé de l'animal.

La clinique s'engage à fournir des soins de qualité, adaptés aux besoins spécifiques de chaque animal, dans le respect des règles déontologiques et sanitaires en vigueur.

6. Hospitalisation et surveillance des animaux

En fonction de la situation clinique de l'animal, et conformément à un **contrat de soins préalablement établi et accompagné d'un devis**, une hospitalisation pourra être proposée au sein de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS.

Pendant les **horaires d'ouverture**, la surveillance des animaux hospitalisés est assurée par le **personnel qualifié**, sous la **responsabilité directe d'un vétérinaire**.

Il est **expressément stipulé** qu'**aucune veille continue** n'est assurée **pendant la nuit, les week-ends et les jours fériés**. Néanmoins, des **visites régulières** sont réalisées par un vétérinaire. La fréquence de ces visites est déterminée en fonction de la nécessité médicale, et dans la mesure des disponibilités du vétérinaire de permanence.

Une **évaluation de l'état de santé** de chaque animal hospitalisé est systématiquement réalisée **au minimum deux fois par jour**, le matin et le soir.

Les propriétaires peuvent prendre des nouvelles de leur animal **par téléphone à partir de 10h les jours ouvrés**, conformément aux indications précisées dans le contrat de soins.

Les **week-ends et jours fériés**, c'est le vétérinaire de garde qui **contacte directement les propriétaires** en fin de matinée pour leur transmettre les informations sur l'état de leur animal.

Des **visites au chevet de l'animal** peuvent être envisagées, **uniquement sur rendez-vous préalable et avec l'accord de l'équipe vétérinaire**, dans le respect du calme nécessaire au bon déroulement des soins.

7. Espèces traitées

La Clinique Vétérinaire SJ CONVERS assure la prise en charge médicale, chirurgicale et préventive des **animaux de compagnie suivants** :

- **Chiens**
- **Chats**
- **Furets**
- **Lagomorphes** (lapins)
- **Rongeurs** (cobayes, hamsters, rats, souris, octodons, etc.)
- **Tortues terrestres**
- **Poules pondeuses de compagnie**

Les autres espèces animales (oiseaux exotiques, reptiles non cités, animaux de ferme, animaux sauvages, NACs spécifiques) **ne sont pas prises en charge** par notre établissement. Dans ces cas, nous pouvons orienter les propriétaires vers des structures vétérinaires spécialisées adaptées à leurs besoins.

8. Prise de rendez-vous et accueil

Les consultations, soins et chirurgies à la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS s'effectuent **uniquement sur rendez-vous**, sauf en cas d'**urgence avérée**.

Les rendez-vous peuvent être pris par :

- téléphone, pendant les horaires d'ouverture,
- directement à l'accueil de la clinique,
- ou via les services de prise de rendez-vous en ligne accessibles via notre site internet.

En cas d'urgence, il est recommandé de **prévenir la clinique par téléphone avant l'arrivée**, afin de permettre une prise en charge optimale de l'animal.

L'accueil des patients se fait dans le respect de l'ordre d'arrivée, de la gravité des cas et de l'organisation interne.

Toute arrivée tardive à un rendez-vous pourra entraîner un **décalage ou un report**, afin de ne pas pénaliser les autres patients.

Pour la sécurité et le confort de tous :

- les **chiens doivent être tenus en laisse** (de préférence courte) par une personne majeure,
- les **chats, furets, rongeurs et petits animaux doivent être placés dans une caisse de transport adaptée**,
- les **tortues** doivent être dans un contenant sécurisé et ventilé,
- les **poules** doivent être transportées dans une cage ou un carton fermé.

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

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

Admission des animaux errants

Une **recherche d'identification** (tatouage, puce électronique) sera réalisée **sans frais**.

En l'absence d'identification ou en cas de propriétaires non disponibles, l'animal sera confié à un **refuge** ou aux **services municipaux** compétents.

Le **respect des règles de sécurité et de tranquillité dans la salle d'attente** est indispensable pour garantir un environnement apaisé pour tous les animaux présents.

9. Risques thérapeutiques, anesthésiques et liés à la contention – Consentement éclairé

Tout **traitement médicamenteux**, toute **anesthésie**, tout **acte chirurgical** ou toute **manipulation vétérinaire** comporte un **risque thérapeutique potentiel**.

L'équipe de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS s'engage à informer le client de manière **claire et loyale** de ces risques.

Cette information est généralement **donnée verbalement** dans le cadre de la pratique courante. Dans le cas d'actes mettant en jeu le **pronostic vital du patient**, ou comportant un risque significatif, l'information est formalisée **par écrit**, dans le cadre d'un **contrat de soins** (voir chapitre correspondant).

Le **comportement agressif** ou particulièrement craintif d'un animal peut, dans certains cas, **entraîner un risque de blessure pour l'animal lui-même, pour l'équipe soignante ou pour les tiers**. Une **contention adaptée** peut alors s'avérer nécessaire (muselière, sédation légère, contention physique ou chimique).

Dans ce cas, le personnel vétérinaire **informe le client de la nécessité** de recourir à ces mesures pour des raisons de **sécurité et de bon déroulement de l'examen ou des soins**.

L'examen ou l'acte vétérinaire ne sera effectué **qu'avec l'accord explicite du client sur l'usage de la contention**.

Le **client déclare, en consultant à la clinique**, avoir **pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques** liés aux soins, ainsi que, le cas échéant, les **conditions particulières de contention** nécessaires à la sécurité de tous.

10. Contrat de soins

Un **contrat de soins** peut être établi entre le client et la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS dans les situations suivantes :

- actes médicaux ou chirurgicaux présentant un **risque vital ou fonctionnel important**,
- interventions sous **anesthésie générale**,
- **hospitalisations prolongées**,
- traitements ou suivis nécessitant **plusieurs étapes** ou un engagement thérapeutique spécifique,
- lorsque le client le demande expressément.

Le contrat de soins a pour objectif de :

- formaliser les **prestations proposées**,
- informer clairement le client sur les **risques connus**,
- préciser les **modalités financières** (voir chapitre « Conditions financières »),
- recueillir le **consentement éclairé du client**,
- encadrer les conditions de **prise en charge et de suivi post-opératoire ou post-thérapeutique**.

Ce document est **signé par le client avant la réalisation des actes concernés**. Il peut être accompagné d'un **devis détaillé**.

Le contrat de soins engage la clinique à fournir les **meilleurs soins possibles dans le cadre des moyens disponibles**, sans pour autant constituer une obligation de résultat. Il engage également le client à **respecter les recommandations** formulées par l'équipe vétérinaire pour assurer le bon déroulement et le suivi des soins.

11. Décès de l'animal

En cas de **décès de l'animal**, que celui-ci survienne :

- à la clinique,
- durant une hospitalisation,
- ou à l'issue d'une procédure (soins, chirurgie, anesthésie),

le **propriétaire sera informé dans les meilleurs délais** par l'équipe vétérinaire.

La Clinique Vétérinaire SJ CONVERS accompagne le client dans cette situation délicate en proposant plusieurs **options de prise en charge du corps de l'animal**, en accord avec la réglementation en vigueur :

- **Restitution du corps** au propriétaire pour une inhumation privée (sous réserve du respect de la législation locale),
- **Incinération collective**, sans restitution des cendres,
- **Incinération individuelle**, avec restitution des cendres dans une urne.

La clinique travaille en partenariat avec la société **Crémanimo**, située à **Poitiers**.

Coordonnées :

Crémanimo – ZAC de la Blaiserie, Rue Charles Lucet, 86000 Poitiers

Téléphone : 05 49 03 77 89

Site internet : www.cremanimo.fr

En cas d'incinération, la prise en charge logistique est assurée par la clinique avec l'accord du propriétaire.

Les **frais d'incinération sont à la charge exclusive du propriétaire**.

Une attestation pourra être remise au propriétaire si souhaité, notamment en cas d'incinération individuelle.

12. Honoraires, paiement et remboursement

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

Aucun crédit n'est accordé, sauf conditions particulières expressément consenties par le vétérinaire.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- espèces,
- cartes bancaires (cartes bleues).

Les chèques ne sont pas acceptés.

Un acompte de 30 %, dont le montant sera défini sur le devis, **sera systématiquement demandé** pour toute hospitalisation, intervention chirurgicale ou pour tout acte dont le montant dépasse 300 € TTC.

Un **avoir pourra être établi uniquement en cas de restitution d'aliments non entamés** et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments, même non entamés, **ne peuvent pas être repris**.

En cas de paiement différé, des **pénalités de retard** sont appliquées, calculées sur la base du **taux légal d'intérêt**.

Si une procédure de recouvrement contentieux devient nécessaire, le client s'engage à régler, en sus du montant principal :

- les frais, dépens et émoluments légalement à sa charge,
- ainsi qu'une indemnité forfaitaire de **20 % du montant TTC de la créance**, avec un minimum de **60 euros** de frais de dossier.

13. Obligations du client

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires et exactes concernant l'état de santé, les antécédents médicaux, le comportement, ainsi que tout traitement en cours de son animal, afin de permettre à l'équipe vétérinaire d'assurer une prise en charge adaptée.

Le client est responsable de la présentation de l'animal dans des conditions propres et respectueuses des règles d'hygiène.

Il doit respecter les consignes de la clinique concernant la tenue en laisse, l'utilisation de cages de transport et les mesures de sécurité, notamment pour les animaux susceptibles de présenter un danger.

Le client s'engage à suivre les recommandations, prescriptions et traitements prescrits par le vétérinaire. En cas d'hospitalisation, il doit respecter les modalités convenues dans le contrat de soins.

Il est de la responsabilité du client de prévenir la clinique en cas de changement de coordonnées (téléphone, adresse) afin de garantir une communication efficace.

Enfin, le client accepte que, en cas de non-respect des obligations ou de comportement mettant en danger la sécurité du personnel ou d'autres animaux, la clinique puisse refuser ou interrompre la prise en charge de l'animal.

14. Urgences et continuité des soins

La Clinique Vétérinaire SJ CONVERS assure la prise en charge des urgences pendant ses heures d'ouverture, dans la limite des capacités d'accueil et de disponibilité de l'équipe.

En dehors des horaires d'ouverture, une **permanence téléphonique est assurée** pour orienter les propriétaires vers le service d'urgence le plus adapté. La continuité des soins est organisée en lien avec les structures vétérinaires partenaires de garde.

Les coordonnées du service de garde sont communiquées sur le répondeur de la clinique ou via affichage à l'entrée.

Les urgences sont priorisées selon leur niveau de gravité médicale. En fonction de l'affluence, un délai d'attente peut être nécessaire.

15. Force majeure

Pour tout retard dans l'exécution de la prestation, résultant de circonstances indépendantes de la volonté du prestataire, la responsabilité de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS ne pourra être engagée pour tout préjudice résultant de ce retard.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure exonératoires les événements suivants :

- L'indisponibilité due à la gestion d'urgences médicales,
- Les défaillances imputables aux différents réseaux (EDF, France Telecom, réseau GSM),
- Les entraves à la circulation d'origine atmosphérique, telles que le gel, la neige ou des pluies d'une exceptionnelle importance,
- Les grèves ou débrayages pouvant affecter l'une ou l'autre des parties ou les prestataires participant à l'une des étapes de la prestation,
- Un matériel en cycle d'entretien ou en réparation.

La clinique s'engage à informer le bénéficiaire en temps opportun de la survenance de tels cas ou événements.

16. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au **Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires (CROV) de Nouvelle-Aquitaine** :

Adresse : 40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux

Téléphone : 05 56 24 56 93

Email : cro.nouvelle-aquitaine@veterinaire.fr

Le client peut également saisir le **médiateur de la consommation** dédié aux services vétérinaires via le site officiel :

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

17. Responsabilité Civile Professionnelle

La Clinique Vétérinaire SJ CONVERS est couverte par une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle auprès de **La Médicale de France**.

Adresse de l'assureur :

La Médicale de France

1 Rue Alphonse de Saintonge,

17000 La Rochelle,

France

Cette assurance garantit la couverture des dommages pouvant survenir dans le cadre de l'exercice professionnel vétérinaire.

18. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel, politique de confidentialité

La Clinique Vétérinaire SJ CONVERS dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients ainsi qu'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 de la Clinique Vétérinaire SJ CONVERS 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, étendue 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, les Docteurs Jérémie Convers et Sophie Convers.

Une charte de confidentialité plus détaillée est disponible sur notre site internet et à l'accueil.

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)
