

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires Clinique Vétérinaire du Don, 3 rue de la Poste, 44520 ISSE

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique et sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : <https://standby.chezmonveto.com//storage/files/office-documents/52fdcbcc-04b2-11eb-ab61-005056a06677/Condit-generales-de-fonctionnemt.pdf>

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

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé «clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et ruminants» 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.

<https://www.veterinaire.fr/system/files/files/2021-11/cahier-des-charges-ac-cv.pdf>

https://www.veterinaire.fr/system/files/files/2021-11/cahier_des_charges_clinique_veterinaire_pour_ruminants.pdf

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h30, le samedi de 08h30 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous sur les heures d'ouverture de la clinique.

Les visites en exploitation sont organisées sur les horaires d'ouverture de la clinique.

Pour les urgences en journée sur les horaires d'ouverture, un appel préalable est nécessaire pour s'assurer de la possibilité de recevoir l'urgence et permettre à l'équipe de s'organiser en conséquence.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

DV Olivier RENARD, co-gérant de la société, vétérinaire diplômé de l'Université de Liège en 1997

DV Anne-Claire VIOLLET, co-gérante de la société, vétérinaire diplômée de l'ENVN en 2020

DV Justine JOSEPH, cadre autonome, vétérinaire diplômée de l'ENVN en 2024

Mme Pascale RADIGOIS, ASV échelon V

Mme Laura ROUSSEL, ASV échelon III

Mme Valérie VIDONI, auxiliaire vétérinaire échelon II

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Anesthésie générale :
 - Protocoles allant de la sédation légère à l'anesthésie générale profonde. Adaptation des molécules en fonction de la nature de l'intervention et du risque anesthésique présenté par le patient, estimé selon la grille ASA.
 - Surveillance de l'anesthésie par capteur d'apnée, surveillance de la pression artérielle et température.
- Chirurgie de convenance.
- Chirurgie des tissus mous : gynécologie, obstétrique, gastro-entérologie, urologie.
- Dentisterie généraliste (détartrage, extractions dentaires).
- Imagerie médicale :
 - Echographie abdominale sur place (envoi du rapport avec les images par mail sur simple demande).

- Echocardiographie et échographie abdominale par le DV Blandine LEGAVRE, vétérinaire itinérante intervenant ponctuellement et sur demande, avec accord du client.
- Radiographie : développement numérique sur capteur plan (envoi des clichés par mail sur simple demande).
- Analyses biologiques :
 - Analyses sanguines réalisées sur place (numération formule sanguine et biochimie sanguine)
 - Prélèvements dermatologiques et cytologiques colorés et observés sur place.
 - Analyses sanguines et de tissus biologiques externalisées à Laboniris, Inovalys 44, Laboceia 35, Iodolab 64, avec accord du client.
- Nutrition animale.
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produit d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques, de matériel et accessoires de contention.
- Hospitalisation ambulatoire et longue durée.
- Urgences.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Une astreinte est assurée par les vétérinaires de la clinique pour assurer le suivi des animaux hospitalisés. La surveillance est adaptée en fonction du cas.

6) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement assure les gardes entre 12h et 14h et de nuit en semaine, week-ends et jours fériés en collaboration avec la Clinique Vétérinaire de la Pierre Bleue à Nozay. En dehors des horaires d'ouverture, composez notre numéro de téléphone (02.40.55.13.13) ; notre répondeur vous indiquera le nom du ou de la vétérinaire de garde et son numéro de téléphone.

7) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Bovins
- Caprins
- Ovins

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les espèces sauvages. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à : Centre Vétérinaire de la Faune Sauvage et des Écosystèmes, 101 route de Gachet, 44300 Nantes, 02.40.68.77.76.

8) 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, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un consentement éclairé (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 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.

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.

9) 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 prendra la forme d'un document intitulé "consentement éclairé" et apportera au client les informations nécessaires à la compréhension des enjeux.

10) 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 aux fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société ANIMA CARE, rue Pierre Harel, 35133 Lécousse, 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.

11) Admission des animaux au sein de la clinique

Pour la sérénité et la sécurité de tous, nous vous demandons que dans la salle d'attente :

- Les chats arrivent et soient maintenus dans leur cage fermée.
- Les chiens soient tenus en laisse auprès de vous.
- Les chiens susceptibles d'avoir un comportement indélicat portent une muselière.

12) 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.

13) Admission des animaux errants

Si vous récupérez un animal errant, nous pouvons rechercher son identification sur les horaires d'ouverture et tenter d'entrer en contact avec le propriétaire de l'animal. Cependant, pour des raisons sanitaires et en l'absence de convention avec la mairie, nous ne pouvons garder les animaux errants à la clinique. La gestion des animaux errants est assurée par la commune, il faudra donc contacter la mairie d'Issé au 02.40.55.19.23.

14) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes sont consultables sur demande simple auprès de l'accueil de notre clinique.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, 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 leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement

Conditions générales de fonctionnement – Clinique Vétérinaire du Don (44520 Issé) – 19/02/2025
de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation par le client.

15) 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 non entamés ne peuvent être repris.

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

16) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV de Loire Atlantique, 11 rue du Chemin Rouge, bâtiment F, 44300 Nantes, 02.40.50.06.63.

17) RCP (Responsabilité Civile Professionnelle)

VETOPTIM – XDVET, xdvvet@vetooptim.com

18) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Dv Renard et Viollet.

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.

19) 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 : 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"