

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

### **Préambule**

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.

Tout acte effectué sur un patient dans notre clinique est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

### **1- Appellation du domicile professionnel d'exercice**

Notre établissement de soins est classé « clinique Vétérinaire pour animaux de compagnie » et « cabinet vétérinaire équin » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif à l'appellation des établissements de soins vétérinaires (<https://www.veterinaire.fr/ressources-documentaires.html>)

### **2- Horaires d'ouverture et condition d'accueil du public**

La clinique est ouverte du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 19h, et le samedi de 8h à 12h30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

La clinique est joignable au 02 99 37 40 41 ou sur l'adresse mail [contact@veterinairesaintecroix.com](mailto:contact@veterinairesaintecroix.com)

### **3- Equipe médicale**

DV Vincent ALLARD, diplômé de l'ENVN, associé

DV Olivier FORTINEAU, diplômé de l'ENVN, associé

DV Jean-Michel LECERF, diplômé de l'ENVN, associé

DV Cyrille THIELIN, diplômé de l'ENVN, associé, CES d'Ophtalmologie

DV Gaëlle KARNIK, diplômée de l'ENVN, salariée

Catherine SERAY, ASV niveau 4

Laurine BATON, ASV niveau 5

Flavie LEGRAND, ASV niveau 5

Ludivine DEPLANO, ASV niveau 3

Anne-Flore MORVEZEN, ASV en apprentissage

#### **4- Réseau**

La clinique vétérinaire Sainte Croix appartient à un réseau de onze cliniques vétérinaires appelé SYNERVET.

#### **5- Prestations assurées dans la clinique**

Les soins aux animaux de compagnie sont donnés uniquement dans la clinique.

Les soins aux animaux de rente et aux équidés sont donnés au domicile de l'éleveur à l'exception faite de certains soins aux veaux.

Consultation de médecine, ophtalmologie, dermatologie générale, diététique

Consultation et intervention NAC

Anesthésies générales gazeuses

Chirurgie générale, gynécologique, des tissus mous, chirurgie des yeux

Dentisterie

Echographie abdominale diagnostique et interventionnelle (Esaote MyLab 40)

Radiographie (les radios peuvent être transmises au client sur simple demande)

Analyses Laboratoires (effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Catalyst IDEXX et Abacus KITVIA)

Alimentation physiologique et diététique

Chimiothérapie

Délivrance de médicaments (conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur)

Ventes de produits de soins

Suivi de la reproduction des bovins

Suivi alimentaire des bovins

Visite de traite

#### **6- Hospitalisation**

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24 mais nous organisons des rondes la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon en semaine pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de la clinique et le week-end après accord avec le vétérinaire d'astreinte.

## **7- Continuités des soins**

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.

## **8- Permanence des soins**

Les urgences pour votre animal sont assurées par le vétérinaire d'astreinte de la clinique, joignable au numéro de téléphone habituel au 02 99 37 40 41.

## **9- Espèce traitées**

Les espèces habituellement traitées sont :

- Les chiens
- Les chats
- Les furets, lagomorphes et autres rongeurs
- Les vaches et veaux
- Les petits ruminants
- Les chevaux
- Les oiseaux

## **10- Consentement éclairé du client, gestions des risques liés à l'anesthésie, l'hospitalisation, aux soins médicaux**

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fera verbalement ou par écrit (contrat de soins) en particulier lors de cas graves mettant en jeu la vie de l'animal.

Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation. Celle-ci peut entraîner des blessures sur le patient malgré les précautions prises. Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité.

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.

## **11- Prise en charge du patient lors de son décès**

En cas de décès du patient le corps est soit rendu au propriétaire si il le souhaite et si la législation le permet, soit incinéré par l'intermédiaire de la société INCINERIS

Les frais d'incinération doivent être réglés par le propriétaire après signature des documents nécessaires.

## **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**

Les animaux errants doivent être pris en charge par la mairie de la commune sur laquelle ils se trouvent.

Si l'animal est en péril, la clinique lui apportera les premiers soins.

## **14- Conditions tarifaires**

Les tarifs des actes courants sont consultables en salle d'attente. Les autres tarifs sont à la disposition des clients sur simple demande.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conforme à la législation.

La nature aléatoire de certains actes, situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification. Dans ce cas un devis incluant les dépassements éventuels sera remis au client pour l'obtention de son accord.

Tout devis signé engage le propriétaire à le régler à la restitution de son animal.

## **15- Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptants lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation en chèque, carte bancaire ou espèce.

De manière exceptionnelle, les paiements différés peuvent être acceptés mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement.

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.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,7 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.

La SELARL Vétérinaire Sainte-Croix engagera des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus.

## **16- Gestion des litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire de Bretagne, 4 allée René Hirel 35000 RENNES 02 99 63 71 95.

En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par le groupe AXA, Schaupp Patin Herzin 4 rue Maurice Fabre CS81132 35011 RENNES Cedex

## **17- 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 vétérinaires de la Clinique Sainte Croix.

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.