

Conditions Générales de Fonctionnement

Conditions générales de fonctionnement-« CLINIQUE VETERINAIRE ILLE ET RANCE »

Les conditions générales de fonctionnement sont consultables sur simple demande à l'accueil de la clinique et sur notre site internet.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1) Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé «clinique vétérinaire pour animaux de compagnie» conformément à l'arrêté du 15 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/>

L'établissement est localisé au 18 rue de Rennes 35830 Betton.

Nous sommes joignables par téléphone au 02 99 55 04 40 et par courrier à l'adresse ci-dessus. Vous pouvez aussi consulter notre page Facebook : clinique vétérinaire de Betton et notre site internet : cliniqueveterinairedillerance.fr.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h à 19h. Le samedi de 09h00 à 12h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

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

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

-Docteur vétérinaire Géraldine Delneste, n° ordinal 16167, diplômée de l'école vétérinaire de Liège en 2001, DIE d'ostéopathie en 2015 et formation d'acupuncture validée en 2021.

-Docteur vétérinaire Annie Guillon Lefeuvre, n° ordinal 10913, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes en 1990, formation d'homéopathie en 2019.

-Docteur vétérinaire Véronique Rangé, n° ordinal 16560, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes en 2002, ancienne interne de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort en 2003.

Personnel non vétérinaire :

-Mme Graziella Briand, ASV échelon V

-Mme Lise Gohorel, ASV échelon V

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

-Consultation de médecine générale

-Consultations d'homéopathie assurées par le Dr vétérinaire Annie Guillon Lefeuvre

-Consultations d'ostéopathie et d'acupuncture assurées par le Dr vétérinaire Géraldine Delneste

-Chirurgie de convenue

-Chirurgie gynécologique

-Chirurgie des tissus mous

-Analyses sanguines : effectuées par nos soins sur le matériel suivant : IDEXX catalyst/ Lasercyte, ou le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

-Analyses urinaires : effectuées par nos soins ou le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

-Imageries médicales :

réalisation de radiographies : générateur IMD type E100HFE7846 de 2004, développement numérique avec NX version 3.0 et développeuse CR 10-X, les radiographies peuvent être envoyées par e-mail sur simple demande du client.

-Echographie : ESAOTE MylabX5, les images peuvent être transmises par clé usb sur simple demande du client.

-Hospitalisation

-Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie en vigueur

-Vente de produits d'hygiène et d'aliments physiologiques et diététiques

-Anesthésies générales (fixes et gazeuses) : protocole choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24h. En dehors des horaires d'ouverture, le personnel assure une surveillance régulière mais non continue des animaux hospitalisés. Aucun système de vidéo surveillance n'est disponible

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement.

Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, il dispose de son propre point d'eau.

6) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a signé une convention de soins et/ou permanence des soins avec la structure suivante :

7) TELEMEDECINE

Aucun vétérinaire exerçant dans l'établissement n'a déclaré une activité en télémedecine. Les actes de téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne sont pas réalisés dans notre établissement.

8) Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes: chiens, chats et nouveaux animaux de compagnie (uniquement les mammifères).

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire.

9) 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, dans la mesure du possible, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins). En cas d'urgence, elle pourra être donnée uniquement verbalement.

Si nécessaire, une contention et/ou une sédation sera proposée de façon à pouvoir effectuer les soins en toute sécurité pour le patient et/ou le 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 du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

10) Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale programmée 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.

11) Décès de l'animal

En cas de décès du patient, nous proposons les services de la Société ESTIMA, la Rochette Zi de la Rochette 56120 Josselin, pour procéder à l'incinération du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et d'incinération sont à la charge du client.

Nous vous informons que la législation n'autorise pas de procéder soi-même à la mise en terre de son animal de compagnie. Si le client souhaite reprendre le corps de son animal il devra signer une décharge stipulant qu'il a été informé de la loi et veut reprendre le corps de son animal décédé.

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, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

13) Admission des animaux errants

Une personne de l'équipe contrôle si l'animal est identifié par tatouage ou puce électronique. En cas d'identification, après avoir recherché ses coordonnées sur le site de l'ICAD, le propriétaire est informé de la présence de son animal à la clinique.

En cas d'absence d'identification ou si la personne détentrice mentionnée sur l'ICAD est injoignable, l'animal errant présenté à l'accueil est redirigé vers la mairie du lieu où l'animal a été trouvé.

14) Conditions tarifaires

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sur simple demande

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 même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis sera remis au Client avec plusieurs options. Chaque changement d'option devra donner lieu à une nouvelle acceptation du 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 du patient 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 conformément à la législation.

Un paiement en 2 ou 3 fois est possible par chèque à encaisser en date du 5 du 15 ou de 30 de chaque mois.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ 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

16) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au CRO Bretagne, 53 rue Jules Vallès 35000 Rennes tel : 02 99 63 71 95

17) MEDiateur DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un

animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur 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.

18) RCP

L'adresse de la compagnie assurance en charge de votre RCP : MACSF 1/3 rue Lénée 35042 RENNES

19) 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 vétérinaires : Dr vétérinaire DELNESTE Dr vétérinaire GUILLON LEFEUVRE Dr vétérinaire RANGE.

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.