

# Conditions générales de fonctionnement de « dénomination de l’établissement de soins, adresse de l’établissement de soins »

Les conditions générales sont disponibles sur le site internet de la clinique ([www.clinique-veterinaire-des-saulniers.fr](http://www.clinique-veterinaire-des-saulniers.fr)) et au sein des deux établissements sur simple demande à l’accueil.

Tout acte effectué sur un patient au sein de notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

## **Mentions obligatoires**

### Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre groupe comprend deux établissements classés respectivement :

* En clinique vétérinaire pour petits animaux, NAC et ruminants et cabinet vétérinaire pour équin pour l’établissement situé ZA Beauvais 35 130 La Guerche de Bretagne
* En cabinet vétérinaire pour l’établissement situé 11, espace des fontaines 35 680 Bais

Les coordonnées téléphoniques des différents sites sont disponibles sur le logo ; pour un contact via internet, vous pouvez utiliser l’adresse e-mail : veterinaireslaguerche@orange.fr ou le site de la clinique : www.clinique-veterinaire-des-saulniers.fr.

### Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Les différents horaires d’ouverture sont :

Pour le site de la Guerche : accueil sur rendez-vous de 8h à 12h30 et de 14h à 19h du lundi au vendredi et de 8h à 12h30 le samedi.

Pour le site de Bais : accueil sur rendez-vous de 8h30 à 12h et de 14h à 19h du lundi au vendredi et de 8h30 à 12h le samedi.

### Personnel affecté aux soins des animaux

L’équipe du groupe est composé de 7 vétérinaires :

Docteur Cousin Sébastien, associé diplômée de Nantes

Docteur Vigneau Manon, assistante diplômée de Nantes

Docteur Desprez Olivier, associé diplômée de Toulouse

Docteur Maupu Sandrine, assistante diplômée de Nantes

Docteur Torion Océane, assistante diplômée de Nantes

Docteur Vialle Lucie, assistante diplômée de Toulouse

Docteur Penot Marion, assistante diplômée de Nantes

Ces vétérinaires sont assistés par 5 auxiliaires :

Mme Cardin Pénélope, ASV diplômée de Sup Santé Animale Montaigu

Mme Avril Karen, ASV diplômée de l’institut Bonaparte à Nantes

Mme Heude Sylvie, Assistante vétérinaire

Mme Chidenne Lisa, ASV diplômée de de l’institut Bonaparte à Nantes

Mme Tual Frédérique, ASV diplômée de l’institut Bonaparte à Carentoir

### Prestations effectuées au sein de la clinique

* **Animaux de compagnie**
	+ Consultations de médecine générale
	+ Consultations de médecine préventive (vaccination, identification)
	+ Chirurgie générale (stérilisation, chirurgie des tissus mous, exérèse de masse, dentisterie
	+ Médecine interne et spécialisée : médecine interne, ophtalmologie, cardiologie, dermatologie, nutrition, comportement
	+ Hospitalisation
	+ Analyses et laboratoire d'analyses vétérinaires internalisées: biochimie, hématologie
	+ Analyses externalisées : endocrinologie, cytologie, histologie, génétique, parasitologie
	+ Imagerie médicale : radiologie numérique et échographie abdominale, échocardiographie
	+ Thérapie laser de classe 4 pour la gestion entre autre de l’arthrose et des plaies
	+ Anesthésie gazeuse ou fixe et prise en charge de la douleur : protocole adapté selon l'état du patient
	+ Pharmacie vétérinaire
	+ Produits d'hygiène et de soins : antiparasitaires internes et externes, soins d'hygiène, dermatologiques et buccodentaires, produits d'entretien et de contention.
	+ Nutrition : aliments physiologiques, aliments diététiques, aliments de convalescence.
* **Animaux de rente**
	+ Consultation des animaux d'élevage
	+ Pathologie néonatale
	+ Chirurgie : obstétrique, chirurgie de caillette, pathologie du nombril, pathologie du membre, castration...
	+ Laser thérapeutique dans la gestion des mammites ou douleurs diverses
	+ Analyses sur site, à la clinique et/ou en partenariat avec des laboratoires départementaux d'analyses
	+ Suivis de reproduction
	+ Suivis d'élevage et pathologie de troupeau (bilan atelier veaux, bilan mammite …)
	+ Suivis sanitaires
	+ Collecte des déchets de soins
* **Equidés**
	+ Consultation des équidés en médecine interne, pathologie locomotrice et médecine sportive
	+ Pathologie néonatale
	+ Chirurgie : retrait sarcoïdes, hernie ombilicale aux élastiques, castration...
	+ Analyses sur site, à la clinique et/ou en partenariat avec des laboratoires départementaux d'analyses
	+ Suivis gynécologiques à la clinique et à domicile
	+ Imagerie médicale à la clinique : radiologie numérique et échographie tendineuse.
	+ Fibroscopie avec prélèvements
	+ Laser thérapeutique
	+ Collecte des déchets de soins

### Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont surveillés de 8h à 19H00 par une ASV présente dans la zone de soin du lundi au vendredi et de 8H à 12H30 le samedi. En dehors de ces horaires, il n’y a pas de surveillance en continu. Si un cas le nécessite le vétérinaire de garde peut effectuer des visites régulières.

### Permanence et continuité des soins

Nous mettons à disposition de notre clientèle un service de garde 24/24. En dehors des horaires d’ouverture de la clinique, le vétérinaire d’astreinte peut se rendre à la clinique ou sur le lieu de consultation de l’animal après avoir été appelé par un client. Un système de répondeur joignable aux coordonnées téléphoniques habituelles délivre les coordonnées téléphoniques du vétérinaire d’astreinte.

### Espèces traitées

Chiens, Chats, NAC (Furets, Lagomorphes, Rongeurs, Oiseaux).

Animaux de rente

Equidés

### Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes sont présentés en salle d’attente par un affichage. Les autres prix sont disponibles sur demande auprès du personnel et peuvent faire l’objet d’un devis personnalisé et daté.

### Litiges

En cas de différend il est possible de contacter l’Ordre régional des Vétérinaires de Bretagne 4 rue René Hirel 35 000 RENNES ou au 02.99.63.71.95.

### RCP

La compagnie d’assurance du cabinet est le cabinet Poulnot Hagopian 30 Avenue de la 2ème Division Blindée, 30 133 Les Angles.

### 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 Dr Cousin et Desprez.

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.

### RGPD

Le groupe vétérinaires des Saulniers dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers médicaux des animaux, assurer un meilleur suivi de leur santé, permettre l'enregistrement des prescriptions et délivrances des médicaments et la facturation des actes et des produits délivrés.
Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.
Vous pouvez accéder aux informations vous concernant auprès du personnel de la clinique vétérinaire.
Les données sont conservées pendant 20 années après la date du dernier enregistrement vous concernant.
Ces données ne font l'objet d'aucune cession à un tiers.

### 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 du patient par écrit sous la forme d’un contrat de soin ou d’un consentement.

Le comportement agressif d’un animal nécessite parfois l’emploi de moyens de contention qui peuvent occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et /ou du personnel soignant. Notre équipe informera le client de la nécessité d’utiliser une contention ou une sédation pour des raisons de sécurité et 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.

### 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 apportera au client les informations nécessaires à l’obtention de son consentement éclairé.

### Décès de l'animal

En cas de décès d’un patient à la clinique le corps est soit rendu au propriétaire s’il le souhaite et si la législation le permet, soit incinéré par l’intermédiaire de la société INCINERIS (si l’espèce concerné est prise en charge). Les frais d’incinération doivent être réglés par le propriétaire après signature des documents nécessaires.

Pour les espèces non prises en charge par INCINERIS, des sociétés d’équarrissage se chargent de l’enlèvement des corps sur appel du propriétaire de l’animal.

### 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 qu’ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

Dans la salle d’attente du cabinet, les chiens doivent être tenus en laisse et les chats dans un panier de transport, sous responsabilité de leurs maitres.

### Admission des animaux errants

Rappels législatifs :

Le maire est responsable de la lutte contre la divagation animale sur le territoire de sa commune. Il lui appartient, en particulier, « de prendre toutes dispositions propres à empêcher la divagation des chiens et des chats » (art. L. 211‐22 du CRPM).

D’après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé (art. L. 2212‐1 et L. 2212‐2 du CGCT)

Si vous trouvez un animal errant, vous devez dans un premier temps contacter la mairie ou le maire de la commune où l’animal se trouvait (un numéro d’urgence doit être mis à la disposition du public donc vous permettant de contacter, nuit et fériés un responsable municipal). Ils vous indiqueront si une délégation de service public est en place ou si la commune gère directement les animaux errants et devront mettre en œuvre tous les moyens pour la prise en charge de l’animal y compris en cas de blessure. Les animaux sauvages ne peuvent être pris en charge que par des agents habilités (ONCFS) et ne peuvent être amenés directement chez un vétérinaire.

Ne prenez pas de risque si l’animal se trouve sur la voie publique, prévenez rapidement la mairie ainsi que le service de police qui pourront agir en toute sécurité.

### modalites de reglement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou quand l’animal est rendu au client en espèces, chèque ou par carte bancaire.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d’hospitalisation ou pour des soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d’aliments ou de médicaments non entamés et achetés dans un délai inférieur à une semaine sous réserve du retour du produit sans détérioration de l’emballage ou du contenu.

Aucun vaccin ne pourra être repris ou échangé dans le cadre du respect de la chaîne du froid.

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