

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT CLINIQUE VETERINAIRE DU BAS POITOU

Les conditions générales de fonctionnement sont affichées en salle d'attente et disponibles sur le site www.veterinaire.fontenay-le-comte.fr

Elles peuvent être consultées sur demande au secrétariat. Tous les actes de soins effectués au sein de l'établissement sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soin est classé clinique vétérinaire pour les chiens, chats et NAC, 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.

Adresse : 4 avenue du Maréchal Juin, 85200 Fontenay-le-Comte

Tel : 02.51.69.21.17

Courriel : contact@veterinaire-fontenay-le-comte.fr

N° SIRET : 98498431000065

N° TVA : FR38984984310

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire du Bas Poitou est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DE LA LOIRE, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS des vétérinaires de la Loire est enregistrée sous le N°984 984 310 au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Nazaire.

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

- La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 19h
- Le samedi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h45.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Docteure Vétérinaire Stéphanie Baraton, N° d'Ordre 16801, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes
- Docteur Vétérinaire Patrick Bonnard, N° d'Ordre 3500, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, titulaire des CES d'hémo-biochimie et de Dermatologie
- Docteure Vétérinaire Floriane Boukaïba N° d'Ordre 29028, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes
- Docteur Vétérinaire Michel Muller, N° d'Ordre 8801, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, titulaire du CES de Dermatologie
- Docteur Vétérinaire Antonio Stancutu, N° d'Ordre 39142, diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Timisoara, Roumanie
- Docteure Vétérinaire Céline Vélou N° d'Ordre 24097, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège, Belgique

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de Médecine générale
- Consultations de Médecine préventive

- Consultations de Dermatologie
- Consultations d'Ostéopathie
- Chirurgie de convenance, chirurgie générale, chirurgie osseuse
- Analyses sanguines, biochimiques et endocrinologiques
- Radiographie
- Echographie
- Electrocardiogramme
- Tests sanguins, Tests en gastro-entérologie
- Hospitalisation (Surveillance des animaux hospitalisés permanente aux heures d'ouverture et régulières hors ces horaires).

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance la journée pendant les horaires d'ouverture et nous effectuons un ou plusieurs passages durant les horaires de fermeture si l'hospitalisation doit se poursuivre une fois la clinique fermée au public.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les vétérinaires de la clinique assurent eux-même à tour de rôle, la permanence des soins en dehors des heures d'ouverture de la clinique. Notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec un centre de régulation téléphonique (Vétophonie), qui pourra répondre à vos questions et vous orienter si nécessaire.

ESPECES TRAITEES

Chiens, chats, NAC.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente et des devis sont proposés aux clients en fonction des actes et interventions à réaliser.

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.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, chèques ou espèces.
Des facilités de paiement peuvent être accordées (avant tout acte ou intervention).

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le Client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante. Dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient un contrat de soins écrit pourra être proposé.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier et 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 du patient 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.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, nous pouvons si la législation le permet et si le Client le souhaite restituer le corps à fins d'inhumation.

Il lui est également possible de faire pratiquer une incinération par la société Esthima.

Dans ce cas, le vétérinaire ne fait que prendre en charge le corps et la société Esthima se charge de l'incinération de celui-ci, de la restitution éventuelle des cendres selon les désirs du propriétaire. Elle en assume la responsabilité pleine et entière et se charge du règlement de sa prestation.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Si vous trouvez un animal, nous pourrions vérifier si celui-ci possède une identification afin de contacter ses propriétaires ; cependant nous ne serons pas en mesure de le prendre en charge et le garder à la clinique (cf courrier de la Ville de Fontenay le Comte et de sa Communauté de Communes). Pour cela, il vous faudra vous adresser directement à la police municipale ou à la mairie de la localité sur laquelle l'animal a été trouvé.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Pays de Loire : 11 Rue du Chemin Rouge – Bâtiment F 44300 Nantes.

Tel : 02 40 50 06 63.

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

RCP

Les coordonnées de la compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle (RCP) sont les suivantes : Vetoptim, 39 Avenue Gambetta 75020 Paris, 01 77 66 40 89

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de 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.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES, SECRET PROFESSIONNEL

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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès des vétérinaires de l'établissement de soin.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)