

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

SELARL CLINIQUE VETERINAIRE DES DEUX RIVIERES

1 bis ZAC du Point du Jour

44 370 LOIREAUXENCE - VARADES

N° Ordre : 502504

SIRET : 503 130 999 000 33

Tel: 02 40 98 31 21

Les présentes conditions sont consultables sur le site internet de notre structure vétérinaire, elles peuvent également vous être remises sous un format papier à la clinique.

Tout acte effectué sur un patient dans nos établissements est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre structure est constituée de deux établissements de soins, l'un situé à Angrie, l'autre à Varades. Les dénominations sont définies conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires (www.veterinaire.fr).

ANGRIE : l'établissement de soins d'Angrie est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et cabinet vétérinaire pour animaux de rente et équidés ». Ses coordonnées sont :

ZA du Bois Robert

49 440 Angrie

02 41 92 70 40

Vet.varades@orange.fr

VARADES : l'établissement de soins de Varades est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et cabinet vétérinaire pour animaux de rente et équidés ». Ses coordonnées sont :

1 bis ZAC du Point du Jour

44 370 Loireauxence

02 40 98 31 21

Vet.varades@orange.fr

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

Angrie : La clinique d'Angrie est ouverte au public du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 19h et le samedi de 9h à 12h30. Les consultations ont lieu sur rendez-vous dans ces horaires.

VARADES : La clinique de Varades est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 12h30. Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h30 et le samedi de 8h30 à 12h.

Les soins aux animaux de rente et aux équidés ont lieu aux horaires d'ouverture de chaque clinique, après appel téléphonique ou suite à une prise de rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Vétérinaires ASV :

Dr CONROY Jean-Philippe associé, N°22417
Diplômé de l'Ecole vétérinaire de Maisons Alfort
CES d'Hématologie-Biochimie

Dr DELAMARE Marie associée N° 23090
Diplômé de l'Ecole vétérinaire de Toulouse

Dr DE MEERSCHMAN François associé N°19194
Diplômé de l'Ecole vétérinaire de Liège

Dr GARCIA Fanny N°28590
Diplômée de l'Ecole vétérinaire de Nantes
DIU de phyto-aromathérapie de l'université de Nantes

Dr MILON Jeanne N°28626
Diplômée de l'Ecole vétérinaire de Nantes

Dr PERRIN Guillaume N°28634
Diplômé de l'Ecole vétérinaire de Nantes

Dr GALMICHE Marion N°29563
Diplômé de l'Ecole vétérinaire de Nantes

Personnel ASV (Auxiliaire spécialisée vétérinaire) :

Cassandre H., Delphine F., Fabienne C., Ameline L., Julie M. et Wendy C.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine préventive, médecine générale, dermatologie, médecine interne, ophtalmologie, comportement, phytothérapie.
- Chirurgies de convenance (stérilisations), chirurgies cutanées et chirurgies des tissus mous (pour des pathologies urinaires, gynécologiques, gastro-intestinales ou ORL). Les chirurgies orthopédiques, ostéoarticulaires et certaines chirurgies complexes sont réalisées à la clinique de Varades par le Dr Julien Michaut, chirurgien vétérinaire itinérant, ancien assistant hospitalier en chirurgie à l'école vétérinaire de Nantes.

- Analyses sanguines :

La plupart des analyses sanguines sont effectuées par nos soins, à l'aide du matériel suivant :

- IDEXX Catalyst One : Biochimie, Ionogramme, Progestérone, T4, phénobarbitalémie, SDMA, CRP.
- IDEXX Procyte Dx : Hématologie (Numération Formule Sanguine).
- Microscope NIKON ALPHAPHOT YS : frottis sanguins, analyses urinaires, cytologie et coproscopie.

- Autres analyses (Varades) :

- Comptage cellulaire du lait à l'aide du compteur DCC DeLaval ;
- Bactériologie du lait avec une étuve BioConcept de Firlabo ;

- Autres analyses (Angrie) :

- Analyse des fourrages grâce au spectrophotomètre SpectraStarXL de Unity Scientific.

Les analyses sanguines complexes, les analyses génétiques, bactériologiques, virologiques et mycologiques, les coproscopies, les cytologies et les histologies sont envoyées à des laboratoires d'analyses vétérinaires (par exemple IDEXX, Destaing, LAPV, Vebio, etc.).

- Anesthésie :

Les molécules utilisées lors de l'anesthésie générale dépendent de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal. Les cliniques de Varades et d'Angrie disposent d'un appareil d'anesthésie gazeuse à l'isoflurane.

La surveillance de l'anesthésie est effectuée avec un moniteur respiratoire (Covalert de Mano-Médical) et à l'aide d'un oxymètre de pouls (LifeVet P de Eickemeyer).

- Radiographie :

Les radiographies sont réalisées à l'aide d'un générateur de rayons X (ATLAS 100-30 de IMD) et d'un développeur numérique RAYENCE de SIV. Le docteur vétérinaire Marie Delamare est la Personne Compétente en Radioprotection. La surveillance de nos installations radiographiques fait l'objet d'un contrat avec la société Socotec.

Les radiographies de votre animal peuvent vous être envoyées sous format JPEG par mail sur simple demande.

- Echographie :

A Varades, nous utilisons un échographe MyLabSix de Easote pour les animaux de compagnie.

A Angrie, nous utilisons un échographe MyLabFive de Easote pour les animaux de compagnie.

Les échographies cardiaques sont réalisées le Dr Blandine Legavre, vétérinaire itinérant en imagerie.

Pour les animaux de rente et les équidés, nous utilisons un échographe iScan de chez Draminski.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Dans les heures d'ouverture de notre structure, la surveillance des animaux hospitalisés est réalisée par les vétérinaires et par les auxiliaires de santé vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, il n'y a pas de présence constante au chevet de l'animal. La surveillance des animaux hospitalisés est donc effectuée à l'aide de caméras de vidéo-surveillance et par des rondes périodiques.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence et la continuité des soins sont réalisées par les vétérinaires de notre structure qui sont d'astreinte à tour de rôle. En dehors des heures d'ouverture, les urgences sont donc prises en charge suite à un appel téléphonique au 02 40 98 31 21 ou au 02 41 92 70 40.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans nos établissements sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC) : lapins et rongeurs, tortues...
- Animaux de rente
- Equidés

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes, des aliments et des médicaments sont disponibles sur simple demande, mis à part les chirurgies complexes nécessitant une consultation préalable. Un devis est systématiquement réalisé lors de la mise en place d'examens complémentaires, pour une hospitalisation ou une intervention chirurgicale.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales, des examens de laboratoire, et des médicaments et autres produits délivrés. Il donne lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

MODALITES DE REGLEMENT

Les frais liés aux honoraires, aux médicaments et à l'alimentation donnent lieu à l'édition d'une facture qui vous est remise en format papier ou envoyée par mail sur simple demande. Les factures sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire. Les moyens de règlement acceptés sont : espèces, chèque et carte bancaire.

Un acompte peut être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de chirurgie ou lors de soins de longue durée.

Un avoir peut être établi en cas de restitutions *d'aliments ou de médicaments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours*. **Les médicaments et les aliments entamés ne peuvent pas être repris.**

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

En cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture, des pénalités de retard de 10%. La structure vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement devant le procureur de la république et/ou à l'aide d'une société de recouvrement.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au conseil régional de l'ordre des vétérinaires de la région Pays-de-la Loire :

Parc Club du Perray
20 rue de la Rainière – CS 63916
44339 NANTES cedex 3
Tél. : 02 40 50 06 63
Email : cro.pays-de-loire@veterinaire.fr

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

En cas de litige de la consommation (différend financier par exemple), conformément à l'article L152-1 du Code 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.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

ALLIANZ Actif Pro Contrat N° 49371761
52 Rue Alfred Nobel 49600 Beaupréau-en-Mauges
02 41 30 01 86

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant auprès du personnel de la clinique de Varades ou d'Angrie.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra donc être divulguée à autrui sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Le propriétaire est informé que tous les traitements médicamenteux peuvent comporter des effets secondaires indésirables. L'anesthésie générale présente également des risques d'autant plus importants que l'animal est âgé et/ou malade. Les interventions chirurgicales peuvent parfois ne pas réussir ou entraîner des séquelles ou des complications. Le propriétaire est informé de ces risques verbalement ou par écrit, sous la forme d'un contrat de soins.

De plus, le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention afin d'éviter des blessures de l'animal et du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité (muselière, sédation, etc.). L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le propriétaire.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès d'un animal de compagnie, nous pouvons, si le propriétaire le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation. Dans le cas contraire, nous pouvons assurer l'incinération du corps de l'animal par l'intermédiaire de la Société Incineris « www.incineris.fr » avec ou sans restitution des cendres. Toute demande d'incinération doit être signée par le vétérinaire et par le propriétaire de l'animal. Les frais d'incinération sont à la charge du propriétaire.

En cas de décès d'un animal de rente ou d'un équidé, le propriétaire devra contacter une société d'équarrissage (par exemple SECANIM) ou un service d'incinération (par exemple HORSIA). Les frais de prise en charge du corps sont à la charge du propriétaire.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de première et de deuxième catégorie sont acceptés dans nos établissements à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

GESTION DES ANIMAUX ERRANTS

Les mairies sont responsables de la gestion des animaux errants d'après l'article R 211-12 du Code rural. Dans les horaires d'ouverture de notre structure, nous acceptons de vérifier gratuitement si l'animal trouvé est identifié (par tatouage ou puce électronique) et de contacter son propriétaire si c'est le cas. Mais dans tous les cas, nous n'avons pas le droit de garder l'animal à la clinique. En dehors des horaires d'ouverture de notre structure, nous ne pouvons pas nous occuper des animaux errants.

Si l'animal trouvé est blessé, la mairie doit d'abord être contactée. En cas d'échec, nous pouvons dispenser les premiers soins d'urgence, mais la personne trouvée devra prendre en charge les frais engendrés, sauf si nous parvenons à contacter le propriétaire.