

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement

Clinique Vétérinaire des Salorges
57 Avenue Henri Becquerel 44490 Le CROISIC

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet <http://cliniqueveterinairedessalorges-lecroisic.e-monsite.com/> ainsi que sur simple demande à la clinique sous un format papier.

Les actes effectués au sein de l'établissement de soins sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 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>).

Coordonnées :

- Par courrier à l'adresse suivante : 57 Avenue Henri Becquerel 44490 Le CROISIC
- Par téléphone au 02 40 60 99 71
- Par e-mail à cvsalorges@gmail.com
- Site internet : <https://www.clinique-veterinaire-des-salorges.fr/>
- Page Facebook : <https://www.facebook.com/cliniqueveterinairesalorges>

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h30 à 19h00, le samedi de 09h00 à 12h00 sauf les jours fériés.

Les **week-ends** (du samedi 12h00 au lundi 9h00), **jours fériés et nuits** (19h00 à 9h00), la **clinique n'est pas ouverte au public**.

Ces horaires sont susceptibles de modifications, notamment pour congés ou déplacements professionnels.

Les dates de fermeture sont consultables sur notre page Facebook : <https://www.facebook.com/cliniqueveterinairesalorges>

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence après appel téléphonique et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

La prise en charge des consultations non urgentes sans Rendez-vous relève de la disponibilité des soignants de la structure.

Nous ne réalisons pas de consultation à domicile.

La prise de rendez-vous s'effectue soit par téléphone, soit à l'accueil de la clinique.

En dehors des heures d'ouverture, la permanence et la continuité des soins POUR LES URGENCES est assurée pour la clientèle selon les modalités prévues à la rubrique 6 du présent document.

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est recommandé d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille, tels que NAC, chats, éventuellement petits chiens, et de tenir les chiens en laisse.

La contention d'un chien réputé agressif ne se fera pas sans le port de sa muselière.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la **Clinique vétérinaire des Salorges** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- Se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- Manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- Est en défaut de paiement
- Ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- Formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- Ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données »

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Docteur Vétérinaire Angélique CHAUDET, diplômée à l'Ecole Vétérinaire de Nantes

Mme Marie-Noëlle GILET, ASV niveau 3

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale et préventive
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie générale
- Chirurgie orthopédique : le cas échéant par un intervenant extérieur, Docteur Vétérinaire Julien MICHAUT, avec l'accord du client
- Consultations d'ostéopathie, acupuncture et phytothérapie assurée par le Docteur Vétérinaire Ludmilla Butzbach, sur RDV préalable.
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Catalyst One, Procyte One, Microscope, Réfractomètre, tests rapides sur place
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Anesthésies générales dont les protocoles sont choisis en fonction de la nature de l'intervention programmée et du statut A.S.A de l'animal. La clinique dispose d'un équipement nous permettant d'effectuer des anesthésies gazeuses (concentrateur O2 et cuve isoflurane) ainsi que le monitoring (oxymètre de pouls, pompe à perfusion, tapis chauffant). De plus, un bilan sanguin pré-anesthésique est proposé avant chaque intervention.
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : générateur Gierth, développement numérique sur capteur plan (une copie pourra être envoyée par mail au client sur simple demande).
 - Echographie réalisée par un intervenant extérieur, Docteur Vétérinaire Gérard Le Bobinnec.
- Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur : En application avec l'article R. 242-43 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la délivrance d'un médicament n'est que l'aboutissement d'une procédure diagnostique : elle résulte d'une prescription, qui est elle-

même la conclusion d'une démarche diagnostique plus ou moins complexe, mais obligatoirement initiée par une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal. Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques sur place mais aussi via notre boutique en ligne KALIVET (www.kalivet.com).

NB : certaines consultations ou chirurgies peuvent nécessiter du matériel ou des compétences particulières (dits de spécialiste) ; le vétérinaire de la Clinique Vétérinaire des Salorges se réserve le droit d'orienter ses patients et leurs propriétaires vers ces spécialistes :

- ✓ CHV ATLANTIA ou Ecole Vétérinaire de Nantes (44300 Nantes) : notamment pour les consultations spécialisées en dermatologie, en neurologie, en médecine interne, en imagerie (échographie, scanner, ...). Pour les nouveaux animaux de compagnie et pour les chirurgies orthopédiques et autres chirurgies lourdes (notamment chirurgies thoraciques, torsion d'estomac, ...).
- ✓ SCANIMA (Clinique Vétérinaire de l'Estuaire à Savenay) : pour l'imagerie (scanner).

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Un local d'hospitalisation est spécifiquement aménagé pour l'accueil des chiens et chats. Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible et nous essayons de favoriser une ambiance calme (diffuseurs de phéromones apaisantes).

Le changement du linge et le nettoyage du box d'hospitalisation sont réalisés à minima une fois par jour, et autant que nécessaire au confort et à l'hygiène du patient. Chauffage, litière, boisson, alimentation sont fournis selon les circonstances.

Pendant les horaires d'ouverture, les soins et la surveillance sont assurés par le personnel de la clinique.

En-dehors des horaires d'ouverture, le personnel n'étant plus présent à la clinique, la surveillance des animaux hospitalisés à la clinique n'est pas permanente et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités par le vétérinaire au moins 1 fois pendant la soirée en semaine et lors week-ends et jours fériés au minimum deux fois par jour pour la réalisation des soins, et autant que de besoin.

La clinique dispose également d'une caméra de surveillance pilotable à distance depuis un smartphone, permettant de visualiser via le réseau internet les mouvements des animaux hospitalisés, pendant les périodes d'absence à la clinique.

La clinique ne peut être tenue pour responsable de l'absence de surveillance la nuit. Cette surveillance peut être assurée dans des centres hospitaliers vétérinaires, notamment à Nantes. Leurs coordonnées sont disponibles sur simple demande, toute l'équipe fera le nécessaire pour faciliter le transfert de votre animal, celui-ci étant à la charge du propriétaire.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles uniquement sur rendez-vous préalable pendant les horaires d'ouverture.

Les nouvelles des animaux hospitalisés ne seront données que par téléphone, la consultation des messageries mail, Facebook ou autres n'étant pas régulière.

6) Permanence et continuité des soins

En dehors de nos horaires d'ouverture, afin d'assurer la permanence et la continuité des soins, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec un centre de régulation téléphonique (Alvetis). Celui-ci s'engage à assurer l'accueil téléphonique, le conseil et la régulation des urgences et vous réorientera si nécessaire vers notre service d'astreinte vétérinaire.

Notre service d'astreinte a été conclu pour garantir la permanence et la continuité des soins en partenariat avec deux autres établissements :

- **Cabinet Vétérinaire du Docteur Vétérinaire Marie-France AGUILAR**, 34 Rue du Maréchal Leclerc, 44420 La Turballe ;
- **Clinique Vétérinaire des Marais**, 6 Boulevard de Brière, 44410 Herbignac ;

Le service d'astreinte ne prend en charge que les animaux de notre clientèle.

Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence. L'intervention sera limitée aux actes justifiés par l'urgence, et le suivi des soins sera assuré par le vétérinaire traitant habituel dès la fin de la période de garde.

Il est ici rappelé la limite du domaine de compétence : les seules espèces mentionnées dans la rubrique 7) pourront être prises en charge.

Enfin, en cas de force majeure justifiant l'indisponibilité, d'autres dispositions pourront être indiquées dans l'intérêt de l'animal.

Et de manière ponctuelle, nos astreintes sont assurées par :

- **Centre Hospitalier Vétérinaire ATLANTIA**, 22 Rue René Viviani, 44200 Nantes.

Durant les périodes de congés, ou lors d'absence pour déplacement professionnel (participation à des congrès ou formation professionnelle), si la clinique est fermée, la permanence et la continuité des soins sont organisés selon le procédé indiqué plus haut.

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Lagomorphes et Rongeurs (soins de base)
- Reptiles : Tortues uniquement (soins de base)

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés, les animaux de rente, les oiseaux, les reptiles et les animaux de la faune sauvage. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

- Pour les équidés :

Clinique Vétérinaire du Parc de la Brière, ZA des Pedras 44117 Saint-André-des-Eaux, 02 40 01 28 21
CHUV ONIRIS – Clinique Equine Route de Gachet 44300 Nantes, 02 40 68 78 52

- Pour les animaux de rente :

Clinique Vétérinaire de la Presqu'île, 26 Rue de Brehany 44350 Guérande, 02 51 10 25 18

Clinique Vétérinaire des Remparts, 11 Boulevard du Général de Gaulle 44350 Guérande, 02 40 24 90

- Pour les NACs, reptiles et Oiseaux :

Clinique Vétérinaire Maréchal et Louis, 30 Boulevard de la Libération 44600 Saint Nazaire, 02 40 01 82 71

Centre Hospitalier Vétérinaire ATLANTIA – service Faunevet, 22 Rue René Viviani, 44200 Nantes, 02 40 47 40 09 ou 02 40 89 21 32

- Pour les Animaux de la Faune Sauvage :

Clinique Vétérinaire KERVETO, 108 route de la Villés Mollé 44600 Saint Nazaire, 02 40 66 04 70, kerveto@gmail.com

8) 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 vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir rubrique 9) contrat de soins).

Par mesure de sécurité, durant leur séjour dans la salle d'attente, nous demandons que les chats et NACS soient contenus dans des cages de transports et les chiens tenus en laisse pour les autres. Le non-respect de ces consignes peut entraîner un refus d'examiner l'animal.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier (malgré les précautions prises) 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 de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

En cas d'hospitalisation, en absence du client, celui-ci accepte tacitement l'utilisation des moyens de contention nécessaires à la sécurité de l'animal et du personnel soignant.

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.

Les complications qui résulteraient d'une chirurgie ou d'un traitement médical sont à sa charge. Le client assure sous sa responsabilité la surveillance de son animal une fois que celui-ci est restitué, s'agissant notamment des risques liés à l'attaque par l'animal de sa propre plaie chirurgicale (non-respect du port de la collerette).

Hors les cas prévus par le Code de déontologie, la clinique se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- Se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- Manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- Est en défaut de paiement
- Ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin de les annuler
- Formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- Ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données

9) 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.

10) Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation. Celui-ci pourra être placé dans un cercueil biodégradable en carton dans le respect de la dignité de l'animal, et la clinique informera le propriétaire de la législation en vigueur concernant l'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société ESTHIMA la crémation. Les animaux décédés sur place ou apportés décédés à la clinique pour leur prise en charge seront conservés au froid négatif dans une housse mortuaire individuelle. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client. Esthima propose différentes prestations, avec ou sans restitution des cendres, le règlement de cette prestation se fait directement à Esthima. Plus d'informations sur leur site internet www.esthima.fr ou auprès de notre équipe. Le crematorium le plus proche est celui de Guérande : 2 rue de la Pierre 44350 Guérande 02 51 73 05 04.

11) 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.

12) Admission des animaux errants

Le maire doit organiser la prise en charge et les soins des animaux errants sur sa commune et afficher en permanence les coordonnées d'un service de prise en charge (ramassage, fourrière) pendant et en dehors des horaires d'ouverture au public (Art R.211-12 du code rural).

Nous vous invitons à contacter la mairie de votre commune ou la fourrière de la presqu'île guérandaise au 02 40 53 08 21 qui vous indiquera la marche à suivre.

Pendant les horaires d'ouverture, la clinique vétérinaire peut être un intermédiaire dans la prise en charge des chiens et chats errants en recherchant une puce électronique ou un tatouage qui permettrait de retrouver le propriétaire. L'identification des carnivores domestiques étant obligatoire, si l'animal n'est pas identifié, il sera confié à la fourrière de Guérande.

Si l'animal errant est blessé ou malade, nous nous engageons à lui prodiguer les premiers soins et à atténuer sa souffrance.

Pour la faune sauvage, contactez la clinique vétérinaire Kerveto à Saint Nazaire au 02 40 66 04 70 (seule clinique vétérinaire habilitée à la réalisation de soins sur les animaux sauvages).

En dehors des horaires d'ouverture, nous ne sommes pas habilités à prendre en charge les animaux errants. Merci de vous rapprocher la mairie de votre commune ou la fourrière de Guérande (02 40 53 08 21).

13) Conditions tarifaires

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 sur demande du client.

La nature complexe et aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis estimatif pourra être réalisé. Chaque dépassement de devis devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

14) Modalités de règlement

La clinique accepte les cartes bancaires, les espèces et les chèques (mais la clinique se réserve le droit de refuser un paiement par chèque).

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière très exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates des encaissements.

Un quart de la somme devra impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal ou de la consultation si un paiement fractionné est demandé. Le paiement fractionné doit être demandé par le propriétaire avant la réalisation des actes. Aucun paiement fractionné n'est accepté pour la vente de produits ou d'aliments.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal 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 à la clinique depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

La clinique se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Selon la loi du 01/01/13, en cas de retard de paiement, une majoration de 40€ sera également appliquée pour couvrir une partie des frais de recouvrement. La dette est aussi inscrite dans le fichier national des impayés. La société RGC Contentieux est chargée de gérer les problématiques de recouvrement.

En cas de répétitions de rendez-vous non honorés sans avoir prévenu, la clinique se réserve le droit d'appliquer une majoration à la consultation suivante (après deux rendez-vous non honorés).

15) Litiges et Médiateur de la Consommation

En cas de réclamation, nous vous invitons avant toute chose à prendre contact avec la clinique.

Si le litige n'est pas résolu à l'amiable, merci de contacter le conseil régional de l'Ordre des Pays de Loire : 11 Rue du Chemin Rouge, Bâtiment F, 44300 NANTES, tél : 02 40 50 06 63, Mail : cro.pdl@ordre.veterinaire.fr

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 dont nous relevons en suivant les consignes indiquées à cette adresse :

<https://www.veterinaire.fr/mediation-de-la-consommation/comment-saisir-le-mediateur-de-la-consommation>

16) RCP

Notre établissement a souscrit une responsabilité civile professionnelle auprès de :
GROUPAMA Guérande, 8 Rue Alphonse Daudet 44350 Guérande, 02 40 24 91 93.

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 Dr Vét Angélique CHAUDET. Tout vétérinaire est soumis au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime). Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996). Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

La clinique vétérinaire dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits. Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime. Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.

Seuls les membres du personnel de de la clinique ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.