

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires des Drs GELIN Sandrine, ANDRE Nathalie ,SAMPIETRO Séverine et CHARPENTIER Maud

**CLINIQUE VETERINAIRE VETOUEST
C.CIAL DES 4 ANES – 98 AVENUE D'AUNIS
17300 ROCHEFORT**

Les présentes conditions sont consultables soit sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente soit dans un classeur consultable à l'accueil de la clinique. Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou consultables sur notre site www.veterinaire-vetouest17.fr

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

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 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires,

2/ Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public :

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 9H00 à 19H00 et le samedi de 9H00 à 17H30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

3/ Personnel affecté aux soins des animaux :

- Dr vét. GELIN Sandrine associée, n° ordre 13282 diplômée de l'ENVNantes
- Dr vét. ANDRE Nathalie associée, n° ordre 16195 diplômée de l'ENVNantes
- Dr vét. SAMPIETRO Séverine associée, n° ordre 15515 diplômée de l'ENVToulouse
- Dr vét. CHARPENTIER Maud associée, n°ordre 24735 diplômée de l'université de Liège
- Dr vét. HARLE Chloé collaboratrice salariée, n° ordre 29196 diplômée de l'ENVToulouse
- Dr vét. GAUTHIER Clément collaborateur libéral, n°ordre 28592 diplômé de l'ENVNantes
- Dr vét. SERRAND Thomas collaborateur salarié, n°ordre 28760 diplômé de l'ENVToulouse
- Dr vét. BAUCHARD Juliette collaborateur salariée, n°ordre 31507 diplômée de l'ENVNantes
- Dr vét. BACHOT Aurémie, collaborateur libéral, n° ordre 20553

- Mme JAULIN Laurence, ASV niveau 5
- Melle MARTIN Christelle, ASV niveau 5
- Melle DEMONT Sonia, ASV niveau 5
- Melle BITEAU Agnès, ASV niveau 3
- Mlle ZABO Alexanne, ASV niveau 4
- Mlle DESBORDES Cloé, ASV niveau 4
- Mlle SKOWRONSKI Emilie, ASV niveau 5
- Mlle GENDRONNEAU Cathie, ASV niveau 5
- Mlle PINEAU Louane, apprentie GIPSA
- Mlle MORVAN Maïwenn, ASV niveau 5
- Mme GRUSTAN Marion, ASV niveau 5

4/ Prestations effectuées au sein de la clinique :

-consultations médicales :

- consultations de médecine générale et préventive
- consultations d'ophtalmologie
- consultation des lagomorphes et petits rongeurs herbivores
- consultations d'ostéopathie et de physiothérapie

-analyses sanguines et urinaires :

- effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Vetlab station, Catalyst DX, Catalyst One, SNAPshot DX, coag DX, Idexx vetlab UA, Sedivue, Procyte
- effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur (CERBAVET, IDEXX) avec accord du client,

- thérapie laser

-anesthésie générale selon les protocoles en vigueur au sein de l'établissement sauf indications contraires. Le protocole (anesthésie fixe ou gazeuse) est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge et du statut médical de l'animal.

- interventions chirurgicales :

- chirurgie de convenance
- chirurgie de l'appareil reproducteur
- chirurgie des tissus mous
- chirurgie ophtalmologique
- chirurgie orthopédique

- hospitalisations

-imagerie médicale :

- réalisation de radiographies : générateur STATIX 40, développement numérique capteur plan GE,
- échographie doppler : VERSANA premium + VERSANA Active
- endoscopies : colonne d'endoscopie Olympus

-délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

-vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5/ Surveillance des animaux hospitalisés :

Les animaux sont hospitalisés dans des box individuels vitrés ou avec barreaux inox, dans une pièce climatisée. Une ou plusieurs infirmières assurent la surveillance des animaux pendant les heures d'ouverture de la clinique. Le vétérinaire de garde se charge de la surveillance des animaux pendant les heures de fermeture de la clinique (une visite est assurée entre 19h00 et 24h00). Il assure les soins aux animaux hospitalisés les jours fériés et les dimanches.

6/ **Permanence et continuité des soins** :

Un service d'urgences est assuré par les vétérinaires de la clinique en dehors des heures d'ouverture de celle-ci sur appel téléphonique au 05.46.87.81.81. Entre minuit et 07 heures le matin, la prise en charge des urgences est réalisée en partenariat avec la clinique St Roch située 18 rue de Dompierre à La Rochelle.

7/ **Espèces traitées** :

- chiens
- chats
- lagomorphes
- petits rongeurs herbivores

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

- Clinique de l'Arsenal 23 rue Amédée Courbet 17300 Rochefort 05.46.99.01.41
- Clinique du Parc 5 avenue de Saintonge 17100 Saintes 05.46.92.08.81
- Clinique vétérinaire de l'Arnoult 6 rue Nicolas Appert 17250 Pont l'Abbé d'Arnoult 05.46.97.00.48

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 du patient, par écrit sous forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement 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 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.

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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA ZA les trussots 85570 L'HERMENAULT, l'incinération collective ou avec récupération des cendres. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11/ **Admission des animaux visés par la législation des 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 :**

Les animaux errants ne seront admis à la clinique que pendant les heures d'ouverture de celle-ci. Si les propriétaires de celui-ci ne se manifestent pas dans la journée l'animal sera transféré aux carrières noires à Echillais.

13/ **conditions tarifaires**

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits dérivés ; 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 incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

14/ **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 les modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

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

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

15/ **litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV du Poitou-Charentes 102 route de Royan 16170 SAINT YRIEX 05.45.94.33.52

16/ **RCP**

Société GENERALI Numéro de contrat : AM682084

17/ **loi informatique et libertés, secret professionnel, RGPD**

Conformément à la loi 'informatique et libertés' du 06 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant.

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.

Les données personnelles collectées par la clinique VETOUEST sont utilisées afin de gérer au mieux le suivi de vos animaux et d'assurer l'exécution de nos services. Elles pourront, sauf opposition de votre part, être utilisées pour vous alerter sur la nécessité du renouvellement d'un acte médical.

Vos données personnelles ne seront jamais communiquées à des tiers, sauf agissant pour notre compte dans le cadre d'un traitement spécifique conformément aux finalités pour lesquelles elles ont été recueillies initialement. Ces tiers se sont engagés par contrat à n'utiliser vos données personnelles qu'aux fins convenues.

Pour assurer le meilleur suivi de la santé de votre animal, les données le concernant sont conservées a minima toute sa vie, sauf demande d'effacement de votre part. Dans les cas d'une relation exclusivement commerciale, les données collectées seront conservées au maximum 3 ans à compter de la fin de la dite relation commerciale (par exemple, à compter de la dernière vente de médicament ou d'aliment, de votre dernier contact avec notre établissement...).

Comme précisé au début du paragraphe, en application de la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement de vos données. Vous pouvez exercer ces droits en nous adressant un courrier en recommandé, accompagné d'un justificatif d'identité à : VETOUEST Service Clients – C.C. Des quatre ânes – 17300 Rochefort .

La politique de confidentialité et de protection des données personnelles ainsi que la politique de sécurité des données à caractère personnel sont consultables à l'accueil de l'établissement sur simple demande ou bien téléchargeables sur notre site internet :

www.veterinaire-vetouest17.fr