

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VETERINAIRE GRAND MAINE

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet <https://www.cliniqueveterinaire-angers-grandmaine.fr> ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein de notre établissement de soin, la Clinique Vétérinaire Grand Maine, 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 : 12 place Guy Riobé 49000 ANGERS

TEL : 02.41.48.36.36

Courriel : veterinaires@vetograndmaine.fr

N° Siret : 98498431000032

N° TVA : FR38984984310

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire Grand Maine 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 :

- Les lundi, mercredi et jeudi de 8h30 à 12h et de 14h00 à 18h30
- Les mardi et vendredi de 8h30 à 18h30 en continu
- Le samedi de 8h30 à 12h30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr vétérinaire PAREZ Emmanuelle, N° d'ordre 10081, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon
- Dr vétérinaire CHAVANCE Marine, N° d'ordre 25670, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne la réception, le stockage des médicaments et l'élimination des déchets de soins

La clinique est nettoyée quotidiennement. En complément, tout est mis en œuvre par le personnel de soin vétérinaire pour maintenir les locaux propres et désinfectés avec des produits adaptés.

Prestations réalisées à la clinique :

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance, chirurgie gynécologique et chirurgie des tissus mous
- Echographie abdominale
- Radiographie numérique (La zone de radiologie héberge le générateur numérique de rayons X de la Clinique vétérinaire. Elle est conforme à la réglementation relative à la radioprotection)
- La plupart des analyses sanguines sont réalisées à la clinique tel que les bilans biochimiques, ionogrammes, numération formule sanguine, test FIV FELV, test FPL
- Le cas échéant les analyses sont envoyées à un laboratoire extérieur en accord avec le client.
- Anesthésie générale. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal.
- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène, d'accessoires, d'aliments diététiques et physiologiques.

Matériels disponibles :

- Désinfection des instruments par traitement thermique
- Matériel de chirurgie compatible avec les opérations chirurgicales que l'établissement de soins assure.
- Plusieurs moyens de réchauffement des animaux (Bouillottes, lampes infra rouge, cages spécifiques)
- Matériel d'oxygénation
- Appareil d'anesthésie volatile (isoflurane)
- Pompes à perfusion
- Détartreur et polisseur, fraises
- Vidéotoscope
- Analyseurs (IDEXX)
- Appareil radiologie numérique et développeur numérique
- Echographe
- Microscope
- Cages hospitalisation NAC (Vetario)
- Terrarium reptile
- Cages hospitalisation Chats
- Détartreur et polisseur, fraises

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24H. En dehors des horaires d'ouverture le personnel assure une surveillance régulière mais non continue des animaux hospitalisés.

Si besoin, la clinique dispose d'un local de garde.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement. Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté, il dispose de son propre point d'eau.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Afin d'assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, en dehors des heures d'ouverture, les urgences sont assurées par la clinique vétérinaire Vet Ref , tel : 02 41 20 02 20

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes : Chiens, Chats, NAC.

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Nos tarifs concernant les actes courants sont affichés en salle d'attente.

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.

Le prix des interventions chirurgicales se décompose de la façon suivante : consultation + anesthésie + intervention + gestion de la douleur +/- médicaments.

Un devis personnalisé peut vous être donné sur simple demande.

Tout devis signé engage le propriétaire à un règlement de la facture lors de la restitution de son animal.

Les factures sont à régler comptant en fin de consultation ou la restitution de l'animal au propriétaire.

Des facilités de paiement peuvent exceptionnellement être accordées au cas par cas avec l'accord des dirigeants de l'établissement.

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

La clinique vétérinaire Grand Maine engagera une procédure en cas de non-paiement des honoraires dus.

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques, les espèces et les virements bancaires.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION

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, par écrit sous la 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 accepte les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

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.

DECES DE L'ANIMAL

Pour les carnivores domestiques et les NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) :

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si le client le souhaite et si la législation le permet, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société CREMANIMO, l'incinération collective ou individuelle du corps. Si le client le souhaite, il peut assister à la crémation. Il doit le spécifier lors de la demande d'incinération.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Pour plus d'information sur les services proposés par la société de crémation CREMANIMO, consultez le site <https://cremanimo.fr> .

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés. La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants.

Le personnel de la clinique peut vous aider à vérifier si l'animal est identifié mais ne peut en aucun cas communiquer à un tiers les coordonnées du propriétaire.

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire Grand Maine est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires de Pays de Loire : 11 Rue du Chemin Rouge, Bât F, 44300 NANTES, 02 40 50 06 63.

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

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) souscrite auprès de : 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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

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 » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès des Docteurs vétérinaires Parez et Chavance.

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](#)