

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

## CLINIQUE VETERINAIRE DE LA MAILLETTE

### Préambule

Tout acte effectué sur un patient dans une de nos structures est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

### 1 Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement de soins vétérinaire de Locminé est classé « clinique vétérinaire » conformément à l'arrêté de 2003 relatif à l'appellation des DPE vétérinaires.

### 2 Horaires d'ouverture et condition d'accueil du public

La clinique vétérinaire de Locminé, 2 rue Pierre Guillemot à Locminé, est ouverte de 8h à 19h du lundi au samedi sans interruption. En dehors des heures d'ouverture, vous serez mis en relation avec un service de régulation qui permettra de déterminer le caractère d'urgence de votre appel et de vous mettre en relation avec le vétérinaire d'astreinte si besoin.

### 3 Equipe médicale

L'équipe médicale est composée du Docteur vétérinaire Antoine Bruwier, associé du GSAB et des Docteurs vétérinaires Julie Tribout, Laurane Lebrun, Mathieu Guévar et Emilie Delbreil, salariés. La clinique vétérinaire de la Maillette fait partie du Groupe de Santé Animale du Blavet (GSAB), il est donc possible qu'un autre vétérinaire du GSAB intervienne ponctuellement dans la clinique. Pendant les vacances, vous pouvez aussi être reçu par un remplaçant.

Les vétérinaires sont appuyés par quatre assistances de santé vétérinaire : Elodie Cadoret, Angélique Barbotin, Amélie Hupé et Elodie Martin.

### 4 Prestations assurées sur les différents sites du Groupe de Santé Animale du Blavet

Nous assurons les consultations généralistes, la vente de médicaments, de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques ou diététiques pour les chiens, les chats, les oiseaux, les nouveaux animaux de compagnie, les bovins, ovins, caprins ainsi que les volailles et les porcs.

- Consultations générales
- Chirurgie générale
- Chirurgie en orthopédie et traumatologie
- Echographie diagnostique et interventionnelle
- Radiographie
- Réanimation
- Médecine interne
- Consultation NAC
- Analyses Laboratoires
- Chimiothérapie

## **5 Hospitalisation**

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24 mais nous organisons des rondes la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire. De plus, une vidéo-surveillance est mise en place dans la salle d'hospitalisation. Vous pouvez rendre visite à votre compagnon en semaine pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de la clinique et le week-end après accord avec le vétérinaire.

## **6 Continuités des soins**

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés auront lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.

## **7 Permanence des soins**

Les urgences sont assurées jour et nuit, 7 jours sur 7 et 365 jours par an au 02.97.61.10.10. Vous serez mis en relation avec un service de régulation qui permettra de déterminer le caractère d'urgence de votre appel et de vous mettre en relation avec le vétérinaire d'astreinte si besoin.

## **8 Espèce traitées**

Les espèces habituellement traitées sont :

- Les chiens
- Les chats
- Les furets, lagomorphes et autres rongeurs,
- Les oiseaux,
- les chevaux
- Les bovins
- les ovins
- les caprins
- Les porcins

## **9 Consentement éclairé du client, gestions des risques liés à l'anesthésie, l'hospitalisation, aux soins médicaux**

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fera verbalement ou par écrit (contrat de soins) en particulier lors de cas graves mettant en jeu la vie de l'animal.

Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation, celle-ci peut entraîner des blessures sur le patient malgré les précautions prises. Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité

## **10 Contrat de soins, conditions particulières**

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fait l'objet de conditions particulières non précisées dans ce document fera l'objet d'un contrat de soins qui apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

## **11 Prise en charge du patient lors de son décès**

En cas de décès du patient le corps est soit rendu au propriétaire s'il le souhaite et si la législation le permet, soit incinéré par l'intermédiaire de la société INCINERIS. Les frais d'incinération doivent être réglés par le propriétaire après signature des documents nécessaires.

## **12 Conditions tarifaires**

Les tarifs sont consultables en salle d'attente Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conforme à la législation. La nature aléatoire de certains actes, situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification, dans ce cas un devis incluant les dépassements éventuels sera remis au client pour l'obtention de son accord. Tout devis signé engage le Propriétaire à le régler à la restitution de son animal.

## **13 Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptant lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation en carte bancaire ou espèce. La structure n'accepte pas les chèques. Pour les sommes supérieures à 135€, le paiement en 3 fois par carte bancaire est possible, sous réserve d'acceptation par notre partenaire financier.

La clinique vétérinaire de la Maillette (SELARL DE LA MAILLETTE) engagera des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus.

## **14 Gestion des litiges**

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au conseil régional de l'ordre vétérinaire de Bretagne, 4 allée René Hirel 35000 RENNES 02 99 63 71 95.

En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par le groupe AXA, 313 terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre, France

## **15 Loi « Informatique et libertés », secret professionnel**

La Clinique Vétérinaire de la Maillette 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 du (nom de la structure) ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus 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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vétérinaire Olivier Mathiaud.

\*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Et

\*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)