



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENT DE SOINS VETERINAIRES

SCP DE VETERINAIRES DRS HOURY RABINIAUX ROULEAU SANNIER
EN VIGUEUR AU 01/12 / 2020

GENERALITES

Les présentes conditions générales de fonctionnement à tous les services proposés par la SCP De vétérinaire DRS HOURY RABINIAUX ROULEAU SANNIER (SCP HRRS). Si l'une des clauses des présentes conditions générales de fonctionnement se trouvait nulle ou annulée, les autres clauses n'en seraient pas pour autant annulées. Le fait que la SCP de vétérinaires ne fasse pas application à un moment donné d'un quelconque article des présentes conditions, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions.

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante [http://www.vet-ocean/conditions générales de fonctionnement](http://www.vet-ocean/conditions%20g%C3%A9n%C3%A9rales%20de%20fonctionnement) . Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1) Appellation de l'établissement de soins

Nos établissements de soins sont classés « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie »

conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des Vétérinaires lien internet vers le cahier des charges.

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

La clinique de la boussole à Château d'olonne est ouverte au public du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 12 et 14h00 à 17h00. Les consultations ont lieu sur RV tous les jours du lundi au samedi.

La clinique des Milles Pattes à Bretignolles sur mer Château d'olonne est ouverte au public du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 (hors période estivale, activité réservée aux visites à domicile entre 14h et 16h), le samedi de 09h00 à 12h. Un service de soins à domicile est assuré du Lundi au vendredi de 14h00 à 16h00. Les consultations ont lieu sur Rendez- vous tous les jours du lundi au samedi.

3. PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

3.1 Equipe Vétérinaires

Dr RABINIAUX Jean Baptiste, vétérinaire associé.
Dr HOURY Bruno, vétérinaire associé.
Dr ROULEAU Yohann vétérinaire associé.
Dr SANNIER Eric, vétérinaire associé.

Pendant la saison estivale un ou une assistante vétérinaire renforce l'équipe vétérinaire de chaque établissement de soins.

3.2 Equipe auxiliaires

Mme MORIT Claudine, Auxiliaire vétérinaire niveau 3.
Mme ROYER Sandrine , Auxiliaire vétérinaire niveau 3.
Mme LEPRETRE ALEXANE , auxiliaire vétérinaire niveau 3.
Mme MOURAIN Angélique, auxiliaire spécialisée vétérinaire
Mme DUPONT CASSILIA, auxiliaire en formation en alternance.

4) PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale
- Télé –Consultation de médecine générale opérée avec le service de mise en relation LYNKIVET
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique

- Chirurgie des tissus mous
- Consultations spécialisées: les cas nécessitant une intervention hors de la compétence de la Clinique seront référés au CHV Atlantia à Nantes.
- Chirurgie orthopédique: La clinique est en mesure de prendre en charge la majorité des cas de chirurgie orthopédique à l'exception de la neurochirurgie qui sera référée vers le CHV Atlantia
- Analyses sanguines:
Effectuées par nos soins sur le matériel suivant : IDEXX CATALIST, IDEXX LASER CYTE DX.
Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du Client
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins (voir le chapitre « contrat de soins » du présent document), le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal:
Les anesthésies générales sont réalisées après prémédication et prise en charge de la douleur soit par injection soit par inhalation.

Surveillance de l'anesthésie par Oxymétrie, et moniteur ApAlert et mesure de pression sanguine par oscillométrie (appareil Ramsey Medical PetMap)

- Imagerie médicale:
Réalisation de radiographies: générateurs IMD XR03,
Développement argentique par développeuse automatique
Échographie, appareil Easote « MY LAB 30 » à la Boussole, deux sondes dont une phase array pour l'échocardiographie, Easote pie médicale sonde semi-convexe à CV des Milles Pattes
- Délivrance de médicaments:
Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur ;
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques via la boutique de vente en ligne (accès à la boutique via l'onglet « BOUTIQUE » sur le site de la clinique « VETOCEAN.FR »)

5) SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas de surveillance des animaux hospitalisés 24h/24 mais lorsque l'état d'un

animal hospitalisé le nécessite nous nous rendons à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire. Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf entente particulière.

6) PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS.

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement assure un service d'urgence en collaboration avec les structures vétérinaires du pays des Olonnes et du talmondais. Les coordonnées des structures de garde sont indiquées par un message sur notre répondeur hors des périodes d'ouverture au public.

7) ESPECES TRAITEES.

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rentes.

8) RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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, si nécessaire, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient ou présentant un risque de complications importantes, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins). Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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 çï dessus.

9) 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.

10) DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, nous pouvons si la législation le permet et si le Client le souhaite restituer le corps à fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Incineris à l'Hermenault, l'incinération collective ou individuelle du corps. 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 VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

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

12) ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

En l'absence de convention avec les services municipaux, nos structures n'acceptent pas la prise en charge des animaux errants. Néanmoins, pour le bien de l'animal un recherche de propriétaires pourra être entreprise si l'animal est identifié. Il sera remis ensuite au service de fourrière municipale.

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 délivrés, il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation. Les prix s'entendent Toutes Taxes Comprises. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis sera remis au Client, Le devis est estimatif et peut comporter un dépassement. En cas de dépassement de plus de 15%

du montant initialement prévu, l'accord préalable du propriétaire de l'animal soigné devra être obtenu avant réalisation des prestations.

Conditions particulières:

Pour les clients professionnels et les associations de Protections Animales exclusivement, une remise sur facture peut être accordée après justification de la qualité de professionnel ou de mandant d'une association de protection animale.

Dans le cadre du "Programme Santé vetOcean" une remise particulière est accordée de façon systématique pour tout acte ou produits (hors antibiotiques) au client adhérent au programme.

Vente sur la boutique en ligne, les opérations de vente sur la boutique en ligne sont opérés par VETODISTRIBUTION, prestataire de services extérieur à la SCP VETERINAIRE HOURY RABINIAUX ROULEAUX SANNIER, aucune remise d'aucune sorte n'est applicable sur les opérations effectuées sur la boutique en ligne mise à disposition par l'établissement de soins.

14) MODALITES DE REGLEMENT

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 des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient 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 depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ou nécessitant un stockage sous régime du froid ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois 1/2 le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture. La SCP de Vétérinaire HRRS se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement, un montant forfaitaire de 50 € sera facturé au titre des frais de dossier et de procédure. Si la carence de l'acheteur rend nécessaire un recouvrement contentieux, le client s'engage à payer, en sus du principal, des frais, dépens et émoluments ordinairement et légalement à sa charge, une indemnité fixée à 35 % du montant en principal TTC de la créance.

Pour les téléconsultations, une provision de règlement du montant de la consultation est effectuée par le client sur le site partenaire de LYNKIVET par carte bancaire. Le montant à payer est indiqué dans le lien de rendez vous transmis au client (minimum de la tarification équivalent au prix affiché de la consultation en clinique). La carte bancaire est débitée au terme de la consultation pour un montant final établis par le vétérinaire qui effectue la téléconsultation et dans la limite maximum de la provision initiale.

15) LITIGES

Les litiges pourront être soumis au médiateur de la consommation (coordonnées et lien de contact sur le site www.vetinaire.fr. Concernant les contestations relatives à la responsabilité civile professionnel, le prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle contrat N° 00356564GV auprès de la médicale de France, Immeuble Le BELEM 20, Rue Paul Ramadier, 44000 Nantes Concernant les contestations relatives à l'éthique professionnel du prestataire, seule sera compétente la Chambre de Discipline du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Pays de Loire, 6 Rue de la Rainière, 44000 Nantes.

16) RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

La responsabilité du prestataire à l'égard des animaux confiés par son client ne peut excéder le montant de son assurance en responsabilité civile soit 22500 euros pour les carnivores domestiques. Le recours en responsabilité civile professionnelle contre le prestataire implique pour le bénéficiaire de la prestation, d'apporter la preuve de l'existence d'une faute professionnelle ou d'un défaut de moyens.

17) 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, de suppression des données le concernant auprès de la SCP de vétérinaire Houry Rabiniaux Rouleau Sannier. 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.