

# **Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins Clinique vétérinaire Z.A. de Kercadiou 22290 LANVOLLON**

Les présentes conditions sont consultables dans notre établissement et sur notre site internet : [veterinaire-lanvillon.bzh](http://veterinaire-lanvillon.bzh)

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement suivantes que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

## **1) Appellation de l'établissement de soins**

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie », conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires : [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr)

Notre établissement de soins est situé Z.A. de Kercadiou 22290 Lanvillon. Nous pouvons être joints par téléphone au 02.96.70.76.29 et par e-mail à [contact.vet.kercadiou@gmail.com](mailto:contact.vet.kercadiou@gmail.com) .

## **2) Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public**

Le cabinet est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h00, le samedi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

Les Ruminants et les Equidés sont soignés sur leur lieu de détention.

Certains soins pour les petits ruminants peuvent être effectués à la Clinique (castration, radiographie, etc.)

## **3) Personnel affecté aux soins des animaux**

### **Docteurs vétérinaires :**

- Dr vet. FEYS Jean-Marc, diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Liège et inscrit à l'Ordre sous le numéro 19128
- Dr vet. ORTLEPP Andréa, diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de et inscrit à l'Ordre sous le numéro 19129
- Dr vet. LE BRIS Anne, diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Liège et inscrit à l'Ordre sous le numéro 23622

### **Personnel non vétérinaire :**

- Mme LE VOGUER Marion, auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Mme KEROMEST Elise, auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Mme BOURDEL Béatrice, auxiliaire vétérinaire échelon 3
- Mme DUJANY Carole, comptable

## **4) Prestations effectuées au sein de la Clinique**

- **Consultations de médecine générale (chien, chat, NAC, petits ruminants, bovins, chevaux)**
- **Chirurgies de convenance**
- **Chirurgie des tissus mous**
- **Analyses effectuées au sein de notre structure :**

### Analyses sanguines :

Numération-formule sanguine : Idexx Procyte One

Biochimie : IDEXX Catalyst one

Electrolytes : IDEXX Catalyst one

Dosages hormonaux : IDEXX Catalyst one et virbac speed reader

D'autres analyses peuvent être, le cas échéant, effectuées par un laboratoire extérieur (VEBIO, IDEXX, Labodiag ) avec l'accord du propriétaire

Analyses urinaires : Idexx Sedivue Dx, densité urinaire

Examens divers : raclages et calques cutanés, cytoponctions, frottis sanguins, vaginaux

- **Anesthésies générales :**

Les protocoles sont choisis en fonction du type de chirurgie, de l'espèce, de l'âge et de l'état de santé de l'animal.

Anesthésie fixe.

- **Imagerie médicale :**

Radiographie : générateur Vet Tech et développeuse numérique : Numériseur à plaques au phosphore VITA 25

Échographie : Easote mylab40 vet

- **Dentisterie** : détartreur Supression et polisseur Eickemeyer
- **Hospitalisation**
- **Délivrance de médicaments et de produits de parapharmacie**

La Clinique Vétérinaire est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle), conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur (code de la santé publique).

**AVERTISSEMENT : Les médicaments sur prescription ne peuvent être délivrés à l'accueil que sur la base d'une ordonnance renouvelable en cours de validité établie par les Docteurs Vétérinaires Feys, Ortlepp et Le Bris (Décret n° 2007-596 du 24 avril 2007)**

**Par ailleurs, la rédaction d'une ordonnance nécessite préalablement l'examen médical de l'animal concerné.**

Par dérogation, le cabinet vétérinaire est autorisé à vendre des produits de parapharmacie vétérinaire (produits d'hygiène et accessoires) et des aliments diététiques et physiologiques.

## **5) Surveillance des animaux hospitalisés**

Pendant les heures d'ouverture du cabinet, les vétérinaires et/ou les auxiliaires vétérinaires passent régulièrement dans le chenil. Une auxiliaire vétérinaire est, chaque jour, responsable de la surveillance des animaux hospitalisés et informe le vétérinaire responsable de l'hospitalisation à la survenue de tout évènement.

Le vétérinaire responsable fait un bilan deux fois par jour de l'état de l'animal et décide des soins et du nombre de contrôles à effectuer dans la journée et en dehors des heures d'ouverture.

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

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur demande pendant les horaires d'ouverture de la clinique.

## **6) Permanence et continuité des soins**

Le cabinet Vétérinaire assure les gardes de nuit, de week-end et de jour férié avec les cliniques vétérinaires de Ploumagoar et de Begard et de Guingamp.

Pour nous joindre en cas d'urgence et en dehors des heures d'ouverture, veuillez nous contacter aux :  
02 96 70 76 29.

## **7) Espèces traitées**

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : Chiens, Chats, NAC, volailles, Petits ruminants, Bovins, chevaux.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les reptiles.

## **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 et sous la forme d'un contrat de soins (cf chapitre « 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, de notre personnel soignant, du propriétaire mais aussi de l'animal.

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 qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées dans le présent document ou toute intervention chirurgicale 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, lui restituer le corps à fins d'inhumation, conformément à la réglementation.

Dans les autres cas, nous pouvons assurer, par contrat avec la société ESTHIMA, 21 rue des Roches, 56120 Josselin, la crémation avec ou sans restitution des cendres. Toute demande de crémation devra être signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

## **11) Admission des animaux**

Les chiens doivent être impérativement tenus en laisse, les propriétaires doivent veiller à maintenir une distance de sécurité entre leurs animaux. Les chats et NAC (nouveaux animaux de compagnie) doivent être présentés dans une caisse de transport.

Les chiens appartenant à la première et deuxième catégorie selon la loi du 06/01/1999 sur les chiens dits dangereux, sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

Chez un animal particulièrement dangereux ou agressif, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée, puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce, afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

Les chiens susceptibles de présenter un comportement dangereux pour les humains ou ses congénères devra être muselé, tenu en laisse courte à l'écart.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser la prise en charge de ce type d'animal.

## **12) Admission des animaux errants**

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaires, le vétérinaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire oriente la tierce personne présentant les animaux vers la mairie du lieu où a été trouvé l'animal. Aucun animal errant ne pourra être gardé au sein de l'établissement.

## **13) Modalités de règlement**

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, toujours après une demande préalable validée et acceptée par un vétérinaire, 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 de l'animal pour plusieurs jours ou pour des actes onéreux.

L'établissement de soins se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

## **15) Conditions tarifaires**

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans nos locaux. Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés.

Un devis estimatif pourra être produit sur simple demande pour toute prestation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact. Dans ce cas, le vétérinaire fera tout son possible pour renseigner le client avant tout dépassement du devis.

## **16) Litiges**

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'Ordre.

Code de déontologie vétérinaire : <https://www.veterinaire.fr/la-profession-veterinaire/la-reglementation-professionnelle/code-de-deontologie>

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires 53 Rue Jules Vallès, 35000 Rennes.

En cas de différend financier : Médiateur 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 d'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 à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

## **17) Responsabilité Civile et Professionnelle**

Conformément à la législation, l'établissement de soins possède une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès d'Axa 22 rue aux toiles 22800 QUINTIN, contrat N°3459850304.

## **18) Politique de Confidentialité**

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 la Clinique Vétérinaire 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. Étendue 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 FEYS.

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

\*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).

Mis à jour le 22 MAI 2024.