

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT CLINIQUE VETERINAIRE TOUTES PATTES

Les conditions générales de fonctionnement sont affichées en salle d'attente et disponibles sur le site www.veterinaire.fontenay-le-comte.fr

Elles peuvent être consultées sur demande au secrétariat. Tous les actes de soins effectués au sein de l'établissement 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 : 4 avenue du Maréchal Juin, 85200 Fontenay-le-Comte

Tel : 02.51.69.21.17

Courriel : contact@toutespattes.fr

N° SIRET : 98498431000065

N° TVA : FR38984984310

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire Toutes Pattes, anciennement dénommée Clinique vétérinaire du Bas Poitou, 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 accueille sa patientèle sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h15 à 18h45
- Le samedi de 8h15 à 16h45.

Les consultations ont lieu obligatoirement sur rendez-vous.

Le personnel se réserve le droit de refuser tout client se présentant à la clinique avec son animal sans avoir pris de rendez-vous, ou pour toute autre raison légitime.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Docteure Vétérinaire Stéphanie Baraton (N° Ordre 16801)
- Docteur Vétérinaire Patrick Bonnard (N° Ordre 3500), titulaire des CES d'hémato-biochimie et de Dermatologie
- Docteure Vétérinaire Lucie Froissard (N° Ordre 38192)
- Docteur Vétérinaire Anthony Leclair (N° Ordre 19999)
- Docteure Vétérinaire Claire Valentin (N° Ordre 42612)

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de Médecine générale
- Consultations de Médecine préventive
- Consultations de Dermatologie
- Anesthésie générale fixe et/ou gazeuse en fonction de l'âge et de l'état de santé du patient, ainsi que de la nature de l'intervention
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie générale des tissus mous
- Dentisterie
- Analyses sanguines : biochimie, numération formule, ionogramme, dosage des hormones (certaines analyses ne pouvant être faites à la clinique, elles seront envoyés à un laboratoire extérieur).
- Analyses d'urine ou de liquides d'épanchement
- Radiographie
- Echographie
- Electrocardiogramme
- Hospitalisation.
- Délivrance de médicaments sur prescription établie par l'un des vétérinaires de la clinique.
- Délivrance de médicaments dérogatoires, de produits d'hygiène et de soin, d'alimentation physiologique ou diététique aux patients de la clinique.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance la journée pendant les horaires d'ouverture. En-dehors de ces horaires il n'y a pas de présence permanente du personnel au sein de l'établissement, mais nous effectuons un ou plusieurs passages en journée, les jours de fermeture de la clinique (dimanches, jours fériés...) si l'hospitalisation doit se poursuivre une fois la clinique fermée au public.

PERMANENCE DES SOINS :

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, les urgences sont contractuellement assurées par la Clinique Vétérinaire St Roch, 18 Rue de Dompierre, à La Rochelle (05 46 27 16 02), dont les coordonnées sont annoncées sur notre répondeur téléphonique.

CONTINUITE DES SOINS :

Le personnel vétérinaire pourra être appelé, pour une pathologie particulière, à référer votre animal dans un autre établissement de soins vétérinaires où exercent des confrères ou consœurs plus spécialisés et/ou possédant un équipement mieux adapté. Afin d'assurer la continuité des soins, et avec votre accord, nous partagerons avec ces confrères/consœurs les commémoratifs de votre animal. En

retour, l'établissement qui aura reçu votre animal nous rendra compte des actes effectués et de ses conclusions.

ESPECES TRAITEES :

Chiens, chats, NAC.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT :

Les tarifs des actes courants sont affichés dans notre salle d'attente et des devis sont proposés sur demande aux clients en fonction des actes et interventions à réaliser.

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 honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée. Les médicaments même non entamés ne peuvent être repris.

Les règlements sont acceptés par carte bancaire, chèques ou espèces.
La clinique n'accepte pas les paiements fractionnés ou différés par chèques.

Des facilités de paiement par carte bancaire peuvent être accordées (si la demande en est faite avant tout acte ou intervention).

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE :

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le Client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante. Dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient un contrat de soins écrit pourra être proposé.

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 ci-dessus.

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.

Il lui est également possible de faire pratiquer une crémation par la société Cremanimo.

Dans ce cas, le vétérinaire ne fait que prendre en charge le corps et la société Cremanimo se charge de son enlèvement et de son transport au crematorium pour animaux de compagnie (16 Rue du Viaduc de Garabit, 86000 Poitiers), de sa crémation, de la restitution éventuelle des cendres selon les désirs du propriétaire, à la clinique vétérinaire Toutes Pattes. Elle en assume la responsabilité pleine et entière et se charge du règlement de sa prestation.

ADMISSION DES ANIMAUX DANS LA CLINIQUE VETERINAIRE

Pour leur sécurité, celle des autres patients, des clients et du personnel de l'établissement, les animaux ne sont admis dans la clinique que tenus en laisse ou maintenus dans une cage de transport. Le personnel de la clinique peut sur demande vous prêter collier, laisse ou cage de transport.

Les chiens visés par la législation sur les chiens dangereux (première et deuxième catégorie), sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS :

Si vous trouvez un animal sur la voie publique, nous pourrions vérifier si celui-ci possède une identification afin de contacter ses propriétaires ; cependant nous ne serons pas en mesure de le prendre en charge et le garder à la clinique (cf courrier de la Ville de Fontenay le Comte et de sa Communauté de Communes)... Pour cela, il vous faudra vous adresser directement à la police municipale ou à la mairie de la localité sur laquelle l'animal a été trouvé.

LITIGES :

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Pays de Loire : 11 Rue du Chemin Rouge – Bâtiment F 44300 Nantes.

Tel : 02 40 50 06 63.

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

RCP :

Les coordonnées de la compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle (RCP) sont les suivantes : Vetooptim, 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 à l'adresse internet suivante : 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.

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 », le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès des vétérinaires de l'établissement de soin.

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](#)