

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE « CLINIQUE VETERINAIRE DES MARCHES DE BRETAGNE – ZONE DE LA MESLAIS – 4 RUE PIERRE HAREL - 35133 LECOUSSE »

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 : <https://www.cvmb.fr/>
Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

L'adresse de la clinique est 4 rue Pierre Harel – Zone de la Meslais – 35133 Lécousse. Vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone : 02.99.94.43.09
- Par courriel : veto.marchesdebretagne@wanadoo.fr
- Sur notre site internet, rubrique contact : www.cvmb.fr

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La Société d'Exercice est dénommée SELARL des Marches de Bretagne, et son siège est situé à Lécousse. Cette structure comporte 3 sites (Lécousse, Fougères et Saint Brice en Cogles) et fait partie d'un réseau de vétérinaires dénommé Vetopteam et regroupant, en plus de nos structures de les cliniques Vetformance situées à Mayenne, Vilaine la Juhel, Domfront et Bagnoles de l'Orne.

HORAIRE D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique.

Pour tout renouvellement d'ordonnance, achat de médicaments préventifs (vermifuge, antiparasitaire externe) ou d'aliment, privilégiez au maximum les commandes par téléphone et le retrait en drive à la clinique.

Respectez une distance d'au moins 1 mètre entre vous et le personnel de la clinique ainsi qu'avec les autres propriétaires d'animaux.

Le port du masque est vivement recommandé dès l'entrée dans les locaux de la clinique.

Nous vous demandons si possible de ne venir qu'à une seule personne. Evitez au maximum d'amener vos enfants. Une seule personne sera autorisée à rentrer en salle de consultation.

Sur le site de Lécousse, nous ne faisons entrer que deux personnes dans l'espace attente chien et une dans l'espace attente chat. Dans la clinique, un marquage au sol délimite les distances de sécurité à respecter et indique un sens de circulation afin de ne pas vous croiser.

Du gel Hydroalcoolique est à votre disposition (à activer avec le coude) dès votre arrivée à l'accueil. Merci de l'utiliser avant toute interaction avec notre personnel (notamment avant et après manipulation des moyens de paiement).



COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

- Se laver très régulièrement les mains**
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir**
- Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter**
- Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

 [GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)  **0 800 130 000**
(appel gratuit)

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

✓ **Personnel vétérinaire :**

Prénom	NOM		Diplômé(e) de l'école vétérinaire de
Arnaud	UDRY	Vétérinaire Salarié	Alfort 2008
Olivier	BERTRAND	Vétérinaire Salarié	Liège 2013
Jean Olivier	DESMAREZ	Vétérinaire Associé	Nantes 1993
Frédéric	DONON	Vétérinaire Associé	Nantes 2002
Céline	FAUTREL	Vétérinaire Salarié	Nantes 2013
Yves	FOUQUE	Vétérinaire Associé	Alfort 1983
Gaël	GOUNOT	Vétérinaire Associé	Toulouse 1988
Lysa	JUHEL	Vétérinaire Salarié	Nantes 2009
Jean Philippe	LE PAGE	Vétérinaire Associé	Nantes 2003
Suzanna	LEMOINE	Vétérinaire Salarié	Liège 2013
Elodie	LEVY	Vétérinaire Salarié	Nantes 2011
Guillaume	MANCEAU	Vétérinaire Associé	Toulouse 2004
Céline	FOUQUE	Vétérinaire Salarié	Nantes 2015
Liza	YAMASAKI	Vétérinaire Salarié	Lyon 2008

✓ **Personnel non vétérinaire :**

Prénom	Nom	Qualification
Claire	ANGOT	Auxiliaire spécialisée échelon 5
Elodie	BERNARD	Auxiliaire spécialisée échelon 5
Cindy	JARDIN	Auxiliaire vétérinaire qualifiée
Lénaïg	MORIN	Auxiliaire vétérinaire qualifiée
Cédric	CLOAREC	Auxiliaire vétérinaire qualifiée

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- **Consultations de médecine générale**
- **Consultations spécialisées : Ophtalmologie, Evaluation comportementale**
- **Chirurgie de convenance**
- **Chirurgie gynécologique**
- **Chirurgie des tissus mous**
- **Chirurgie orthopédique**
- **Analyses sanguines :**
 - o Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Samsung PT10, Istat 1, Spotchem EZ, Scil SOLO, Vet ABC plus, Pocket Chem.
 - o Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
- **Anesthésies générales** selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
 - Anesthésie flash : **Alfaxalone**

- Tranquillisation poussée : **Médétomidine + Buprénorphine ou Butorphanol**
- Prémédication : **Buprénorphine ou Méthadone +/- Diazepam**, anesthésie fixe **Kétamine ou Tilétamine/Zolazepam**
- Prémédication **Buprénorphine ou Méthadone +/- Diazepam**, induction **Kétamine ou Alfaxone**, relais gaz **Isoflurane**
- Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie Nonin associé à détecteur d'apnée « Breath Alert MK4 ».
- **Imagerie médicale :**
 - Réalisation de **radiographies** : Intech Future 10 et développeur PCR Eleva Philips. Possibilité d'avoir une copie par mail ou impression sur film radio à la demande.
 - Echographie, doppler, doppler couleur : GE Logiq F6.
- **Délivrance de médicaments :**
 - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- **Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.**

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

La manière dont les animaux hospitalisés à la clinique sont surveillés est fonction de l'état dans lequel l'animal se trouve. Il n'est pas prévu qu'un vétérinaire reste en permanence à la clinique pendant les horaires de fermeture. Le vétérinaire de garde effectuera des visites régulières (fréquence des visites variable selon l'état de santé de l'animal) et apportera les soins nécessaires pour assurer une continuité de soins et le confort de l'animal hospitalisé.

De plus, les animaux sont surveillés par le biais de caméras consultables à distance au domicile du vétérinaire de garde.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence des soins lorsque que la clinique est fermée est assurée par deux vétérinaires de la structure. Il n'est ni prévu qu'un vétérinaire reste en permanence à la clinique pendant toute la durée de fermeture, ni que ceux-ci restent éveillés pendant toute la durée de leur garde.

Les vétérinaires de garde sont joignables par téléphone (02.99.94.43.09) 24h/24h et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences médicales ne pouvant pas attendre l'ouverture de la clinique. La prise de rendez-vous, la réponse à des renseignements divers ne fait pas partie de leur prérogative.

Il est demandé aux clients qui téléphonent pendant les heures de fermeture de la clinique de laisser un message en cas de non réponse immédiate du vétérinaire de garde. Il sera nécessaire de laisser distinctement son nom, ses coordonnées téléphoniques ainsi que le motif de l'appel. Le vétérinaire de garde n'est pas tenu de donner suite à tous les appels téléphoniques, seules les urgences seront prises en comptes et traitées comme telles.

ESPECES TRAITÉES

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

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

- Animaux de rente (bovin, ovin, caprin)
- Equidés
- Camélidés
- Abeilles

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus. En cas d'urgence concernant ces espèces nous vous adresserons les coordonnées des personnes compétentes.

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.

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 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 de l'animal, 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 Incinériss (ZA de la Rochette n°21 – 56120 Josselin) 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.

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 expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire n'a pas vocation à gérer et à récupérer les animaux errants, que ce soit pendant ou en dehors des heures d'ouverture de la clinique. Pour toute demande de renseignement ou de prise en charge, vous pouvez contacter la Mairie de la commune sur laquelle l'animal a été trouvé ou le Refuge « Les amis des Bêtes » basé à Romagné (02.99.98.89.67)

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à l'accueil de la clinique.

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. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant 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 de l'animal 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 entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois 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.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires : 2 rue du Courtil – 35170 BRUZ. Téléphone : 02.99.63.71.65.

RCP

Compagnie d'assurance en charge de notre RCP :

AXA MONTIGNE BLONDEAU – 20 boulevard Jean Jaurès – 35300 FOUGERES (02.99.94.82.50)

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 SELARL des Marches de Bretagne.

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.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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 : **<https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation/le-mediateur-de-la-consommation.html>**