

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VETERINAIRE LESVET - LESNEVEN

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet www.lesvet.com ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein notre établissement de soin CLINIQUE VETERINAIRE LESVET sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

Toute consultation dans notre clinique découle du libre choix, révisable à tout moment, du Client.

En dehors d'une obligation absolue de soins limitée au maintien des fonctions vitales du patient, notre engagement à vous servir découle lui aussi d'un choix personnel et libre, fondé sur notre passion pour les animaux et le désir de les soigner, avec votre entière collaboration.

La conjonction de ces deux choix dans un engagement mutuel, fonde la réalité de notre activité.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

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.

Les coordonnées de notre établissement sont :

Clinique vétérinaire Lesvet

Adresse : 3 place du champ de bataille 29260 Lesneven

Tel : 02 98 83 00 10

Courriel: secretariat.lesvet@gmail.com

La Société par Actions Simplifiées Clinique vétérinaire Lesvet est enregistrée sous le N°981 822 851 au registre du Commerce et des sociétés de Brest.

N° SIRET : 98182285100060

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

L'établissement de soin vétérinaires CLINIQUE VETERINAIRE LESVET est un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VÉTÉRINAIRES BRETAGNE NORD 1, membre du Groupe VetPartners France.

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00, le samedi de 08h00 à 16h. Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi et le samedi toute la journée.

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés aux vétérinaires en cas de fermeture.

Les consultations ont lieu de préférence sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont éventuellement possibles en fonction de la disponibilité du vétérinaire et en cas d'urgence aux heures d'ouverture.

La Clinique est réputée ouverte aux heures d'activité des vétérinaires. En dehors de ces heures, la clinique est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés exceptionnellement. Les dates de fermeture sont consultables sur notre site Internet : www.lesvet.com ou notre page facebook <https://www.facebook.com/cliniqueveterinairelesvet/>.

La nécessité de notre disponibilité à tous et l'exigence d'une médecine vétérinaire de qualité, dans des locaux adaptés et correctement équipés, ne nous permettent pas de pratiquer à domicile.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- AYMA Gilles, docteur vétérinaire, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, N°20368
- CORVEZ Ludovic, docteur vétérinaire, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, N°16487
- DELBROUCK Youna, docteur vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, N°22195
- LE BAIL Stéphanie, docteur vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort N°24692
- LE GALL Audrey, docteur vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, N°29081
- POIRON Katell, docteur vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, N°28161
- GOUPIL Alexandra, docteur vétérinaire diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Budapest 38717

Personnel non vétérinaire :

- CARRE Lucile, auxiliaire spécialisé vétérinaire
- GRIMONPRE Z Ludivine, auxiliaire spécialisé vétérinaire
- FURIC Rachel, auxiliaire vétérinaire qualifié
- BERNARD Aline, auxiliaire spécialisé vétérinaire
- MENEZ Françoise, auxiliaire spécialisé vétérinaire
- MOALLIC ANDRE Juliette, auxiliaire vétérinaire qualifié
- BUZAUD Marie, auxiliaire spécialisé vétérinaire
- MOLIE Thaïs, auxiliaire vétérinaire qualifié en formation en alternance

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne la réception, le stockage des médicaments et l'élimination des déchets de soins.

La clinique est nettoyée quotidiennement par une entreprise. En complément, tout est mis en œuvre par le personnel de soin vétérinaire pour maintenir les locaux propres et désinfectés avec des produits adaptés.

Nous assurons les prestations suivantes :

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique

- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Dermatologie
- Médecine et chirurgie ophtalmologique

- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : développement numérique sur capteur plan au césium
 - Echographie, doppler, doppler couleur, appareil esaot
 - Endoscopie : appareillage Storz

- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. Délivrance au chevet du malade à la clinique. Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel autre vétérinaire.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

La clinique met à la disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats, et les NAC :

- Aliments physiologiques
- Aliments diététiques
- Aliments de convalescence

Les aliments et produits d'hygiène ainsi que les produits non soumis à prescription sont également disponibles pour notre clientèle sur notre boutique en ligne « VETOAVENUE ». Le paiement s'effectue sur le site, et la livraison est gratuite à la clinique. Le client est prévenu par message dès la livraison de la disponibilité de sa commande. Pour les conditions de fonctionnement détaillées du site, nous questionner à l'accueil.

- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : MS4Vet, Spotchem EZ, Speed reader, Spotchem EL)
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants :

Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

- Anesthésie flash isoflurane
- Tranquillisation poussée dexmédétomidine, acépromazine, butorphanol
- Prémédication dexmédétomidine, relais gaz isoflurane
- Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24H. La surveillance est assurée par des rondes périodiques et non par une présence permanente au chevet du patient.

En dehors des heures d'ouverture au public, le midi, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés, les soins aux hospitalisés sont assurés de façon habituelle, selon les mêmes principes, de façon à assurer la continuité des soins.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les vétérinaires de notre établissement assurent à tour de rôle une astreinte téléphonique, une régulation des appels reçus en fonction de la nécessité réelle de soins d'urgence et de la bonne organisation du service, et la prise en charge des urgences médicales avérées.

Les urgences sont assurées par des vétérinaires généralistes qui prodiguent les premiers soins et soulagent la douleur et la gêne de l'animal. Une prise en charge ultérieure sera assurée par un vétérinaire possédant des compétences accrues pour chaque espèce soit au sein de la clinique soit dans une autre clinique.

Pour la permanence et la continuité des soins pour les équidés, les vétérinaires d'astreinte le soir, les week-ends et les jours fériés sont des vétérinaires qui ne réalisent pas de consultations pour les équidés en journée. Les soins prodigués correspondent aux compétences de ces vétérinaires et non à des soins de spécialistes ou de vétérinaires confirmés en soins aux équidés. Si celles-ci sont dépassées par la situation clinique de l'animal soigné, les vétérinaires conseilleront de référer à des cliniques dont l'activité est la prise en charge des équidés.

Numéro de téléphone unique à composer, en cas d'urgence médicale seulement: 02 98 83 00 10 (prix d'un appel local).

ESPÈCES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : carnivores domestiques (chiens, chats et furets), lapins, bovins, petits ruminants et équidés.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande. 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 paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

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 mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement. De plus, un tiers de la somme sous forme de carte bancaire, chèque ou espèce devra impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal si un paiement fractionné est demandé par 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 ou de médicaments non entamés (sauf ceux se conservant au frais) et achetés depuis moins d'un mois. L'avoir émis restera valable au sein de notre établissement pendant 1 an.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 3 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. L'indemnité pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement est fixé à 30% du montant de la facture majorée de la TVA inhérente aux frais de recouvrement.

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

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont révisables à tout moment et la dernière version est disponible à l'accueil en permanence.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION

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, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pour éviter d'entraîner une blessure de ce dernier, de son propriétaire 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.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT 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.

DECÈS 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. Il devra alors respecter la Loi en vigueur et notamment sur l'inhumation des animaux : ne pas inhumer d'animaux de plus de 40kg, creuser une fosse loin d'un point d'eau, y mettre de la chaux vive.

Nous pouvons dans les autres cas assurer la crémation collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Société Esthima ZA de la Rochette N° 21, 56120 Josselin 02 51 87 69 99.

Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

La clinique vétérinaire se réserve le droit de refuser la prise en charge de corps en décomposition pour des raisons sanitaires. Auquel cas, le Client peut prendre contact auprès de la Société Esthima ZA de la Rochette N° 21, 56120 Josselin 02 51 87 69 99.

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La gestion des animaux en état de divagation sur la voie publique est de la responsabilité du maire de la commune concernée (voir Code Rural, article L211-21 et suivants).

A défaut de connaître le détenteur de l'animal présenté par un tiers à la clinique, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de soulager la souffrance animale, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie de la commune où a été trouvé l'animal qui reste seules en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

ACCES ET CIRCULATION DES ANIMAUX ET DES PERSONNES.

Un parc de stationnement public non gardé est à la disposition de la clientèle. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration dans l'enceinte de la clinique. La circulation de la seule clientèle est autorisée dans le parc et la zone d'accueil. Elle est interdite partout ailleurs, sauf autorisation expresse ou accompagnement par le personnel de la clinique. Pour la sécurité de tous dans la zone publique susmentionnée, les chiens doivent y être tenus en laisse et maîtrisés.

Les chiens susceptibles de présenter un comportement agressif doivent être muselés, ainsi que les chiens de 1ère et de 2èmes catégories, au sens de la loi sur les chiens dits dangereux (voir article XVII). Toutes les autres espèces d'animaux doivent être maintenues dans une cage de transport fermée. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-respect de ces consignes.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre vétérinaire de Bretagne.

Les coordonnées du Conseil régional de l'Ordre de Bretagne sont les suivantes :

Adresse : 53 Rue Jules Vallès 35000 RENNES

Tel : 02 99 63 71 95

Courriel : cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire LesVet possède une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) souscrite auprès de : Allianz actif pro contrat numéro : 57369482

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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante: mediateur-conso@veterinaire.fr

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, de limitation des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire LesVet 3 place du champ de bataille 29260 Lesneven.

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 vétérinaire Lesvet 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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

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.

En cas de décès du patient, si le propriétaire choisit l'incinération par l'intermédiaire de la société Esthima, certaines données sont transmises à cette société.

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 Lesvet ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires, à l'exception du personnel d'entretien.

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 Vet Ayma.

*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)

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](#)