

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE « LA CLINIQUE VETERINAIRE DE LA CROIX DE L'EPINE »

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont consultables en salle d'attente, sur le site internet, et peuvent vous être remises sous format papier à l'accueil de la clinique sur simple demande.

Toute acte effectué au sein de l'établissement de soins est soumis aux présentes CGF

## **ETABLISSEMENT**

Clinique vétérinaire de la croix de l'épine

1 La Croix de l'Epine

35580 GUICHEN

Tel : 02.99.57.01.16

Site internet : <https://www.vetorino.com/veterinaire/guichen-35580/>

Facebook : <https://www.facebook.com/cliniqueveterinairedelacroixdelepine>

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

<https://www.veterinaire.fr/ressources.html>

## **SOCIETE D'EXERCICE**

SELARL VETOEPINE

## **RESEAU PROFESSIONNEL**

SYMBIAVET

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

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h

Le samedi de 8h30 à 14h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

## **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

### Personnel vétérinaire

Dr RICHER LE GOIC Sylvie, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, associée

Dr HEDAN CHADENIER Géraldine, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, associée

Dr MAROS Armelle, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, salariée

### Personnel non vétérinaire

Mme ETIENNE Ilona, ASV échelon V

Mme LEJOLIVET Aline, ASV échelon V

Mme PARIS Sorenza, AV échelon III

Mme VANNEUVILLE Ambre, AV, échelon III

## **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie dentaire
- Chirurgie orthopédique : référé chez un intervenant extérieur avec l'accord du client.
- Analyses sanguines :
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Idexx : Vet Lab Station, Procyte One (Numération Formule), Catalyste One (Analyse biochimique), Coag DX (facteurs de coagulation), Vetlab UA et Sedivue (Analyse urinaire).
  - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Anesthésies générales (fixes et gazeuses) : protocole choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal.  
Surveillance de l'anesthésie par monitoring Respivet et Promed PM-12Cvet

- Imagerie médicale :
  - Réalisation des radiographies : générateur GER, développement numérique AGFA CR 10X (une copie des radiographies sera envoyée par mail au client sur simple demande).
  - Échographie Mindray VETUS 7 (une copie de certains clichés pourra être envoyée par mail au client sur simple demande).
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

## **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état sous la surveillance directe du personnel soignant entre 08h30 et 19h00.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, il dispose de son propre point d'eau.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement (horaire à prévoir avec le personnel soignant).

Les animaux stables ne nécessitant pas une surveillance continue peuvent rester hospitalisés la nuit dans la clinique en l'absence du personnel soignant, avec l'accord préalable du client.

Nous ne gardons les animaux les dimanches et les jours fériés que si un vétérinaire peut être disponible pour assurer les soins.

Les animaux nécessitant une surveillance constante, ou sur demande du propriétaire, sont transférés pour une surveillance de nuit ou de week-end à la structure VETERINAIRES 2 TOUTE URGENCE.

## **PRISE EN CHARGE D'UN ANIMAL CONTAGIEUX**

La salle de consultation où a été examiné un animal contagieux est désinfectée dès la sortie de l'animal.

En cas d'hospitalisation, l'animal contagieux est placé dans un local prévu pour cet usage. Les mesures d'hygiène nécessaires (désinfection, utilisation de matériel dédié aux soins de l'animal) sont mises en œuvre durant son hospitalisation.

Le local est désinfecté avec un produit adapté après sa sortie de la clinique.

## **PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS (PCS)**

La clinique vétérinaire assure les urgences le midi des jours ouvrés. Le vétérinaire qui assure la garde ne se trouve pas nécessairement sur le site de la clinique mais s'y rend en fonction des appels d'urgence, la prise en charge étant assurée sur appel téléphonique au préalable. Les cas nécessitant une consultation seront reçus à la clinique vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture le soir, les week-ends et jours fériés, les urgences sont assurées par VETERINAIRE 2 TOUTE URGENCE – 6 rue du Bourg Nouveau – 35000 – RENNES – 02 99 41 16 46.

## **ESPECES TRAITEES**

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie.

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal, pour lequel nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire.

## **CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre 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.

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.

## **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil régional de l'Ordre de Bretagne :

CRO Bretagne – 53 rue Jules Vallès 35000 RENNES

tel: 02 99 637195 – mail : [cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr)

## **RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

Notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP (Responsabilité civile professionnelle est :

AXA KEVELER

BP 65068

35150 JANZE

tel : 02 30 03 98 76

Contrat : 22314058104

## **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 du Dr HEDAN CHADENIER et du Dr RICHER LE GOIC.

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 ) l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaire, 34 rue Bréguet, 75000 PARIS.

## **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, 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 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.

Dans ce cas, 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.

## **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.

## **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 l'incinération collective ou individuelle du corps par l'intermédiaire de la Sté SELESTE 16 rue Denis Papin 44810 HERIC Tel : 02 85 52 12 50

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 LEGISLTATION SUR LES CHIENS DANGEREUX**

Les chiens de 1ère et 2ème catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

### **ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

Les animaux errants sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés.

La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants sauf cas exceptionnel. Le personnel de la clinique peut vous aider à vérifier si l'animal est identifié mais ne peut en aucun cas communiquer à un tiers les coordonnées du propriétaire.

### **MODALITES DE REGLEMENT**

Les factures sont à régler comptant en fin de consultation ou à la restitution de l'animal au propriétaire.

Des facilités de paiement peuvent exceptionnellement être accordées au cas par cas avec l'accord des dirigeants de l'établissement.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour les consultations de garde.

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques et le espèces.

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.

Fait à GUICHEN, le 02/05/2025