



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

de la Clinique Vétérinaire d'Aunis et de ses annexes.

SCP CROO MOUNE RICARD ULVOAS & VETTICOZ.

✓ Préambule

Tout acte effectué sur un patient dans notre clinique est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

1 ▶ Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement principal de soins, situé au **94 rue des carrières, 85400 Luçon**, est classé « **clinique vétérinaire** » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015. [Art. R. 242-54. Catégories d'établissements de soins vétérinaires]

Notre établissement secondaire de soins, 61 rue Georges Clémenceau, 85310 Saint-Florent des bois est aussi classé « clinique vétérinaire » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015.

Notre annexe, Zone Moque Panier Ouest, 8540 Sainte-Gemme la Plaine, est classé « cabinet vétérinaire » conformément au décret n°2015-289 du 13/03/2015.

2 ▶ Horaires d'ouverture et condition d'accueil du public

La clinique est ouverte sur rendez-vous du Lundi au Samedi de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, et pour les urgences, en dehors de ces horaires d'ouverture, un vétérinaire de garde est joignable par téléphone et susceptible de se déplacer dans un délai raisonnable sur site (Clinique de Luçon ou St-Florent).

3 ▶ Equipe médicale

Dr Sébastien CROO (n° ordre 17365)
Dr Thierry MOUNE (n° ordre 12491),
Dr Franck RICARD (n° ordre 16879),
Dr Patrick ULVOAS (n° ordre 17301),
Dr Sylvain VETTICOZ (n° ordre 22275),

Dr Marie GENART (n° ordre 30464),
Dr Héloïse CHEMERY (n° ordre 18906),
Dr Pascale BAILLY-VIE (n° ordre 20554),
Dr Claire BURNICHON (n° ordre 22922),

Christelle ALLIZARD, ASV niveau IV
Céline ROCHAIS, ASV niveau IV
Nelly DEBOUTE, ASV niveau IV
(en cours de validation niveau V)
Aurore JAULIN, ASV niveau IV

Emeline GUILMINEAU, ASV niveau IV
Alexandra JUGUIN, ASV niveau V
Sarah NICOU, ASV niveau V
Elisa CANTET, ASV niveau V

4 - Administrateurs de la clinique vétérinaire

Les administrateurs de la clinique vétérinaire d'Aunis sont les Docteurs CROO, MOUNE, RICARD, ULVOAS et VETTICOZ.



5 † Prestations assurées par la clinique

Médecine générale

- Consultations de Médecine Générale (canine, féline, NAC & Grands Animaux d'élevage : Bovins, Ovins & Caprins, et les Chevaux de loisir)
- Consultations « dédiées » : de Dermatologie, Pédiatrique & Pubertaire, Gériatrique, et de Comportement.
- Consultations de Réflexologie méthode Niromathé® & Consultations d'Ostéopathie Vétérinaire (formation en cours de validation)

Chirurgie

- Chirurgie de convenance (stérilisations, détartrage, etc.)
- Chirurgie générale des tissus mous,
- Chirurgie orthopédique et traumatologie (selon la gravité)

Analyse et laboratoire d'analyse

- **Analyse de biochimie**, ionogramme,
- **Hématologie**, numération et formule.
- Cytologie (Microscopie),

Les Analyses Histologiques sont externalisés vers des laboratoires spécialisés.

Les Analyses d'endocrinologie sont externalisées vers des laboratoires de références.

- Bactériologie rapide sur Lait & Coproscopie Parasitaire Bovine

D'autres analyses peuvent être externalisées...

Anesthésie et prise en charge de la douleur

- Pose de Cathéter & Mise sous perfusion adéquate.
- Anesthésie fixe et/ou gazeuse (protocole spécifique pour chaque animal défini par le chirurgien anesthésiste)
- Monitoring (cardiaque) d'anesthésie (Animaux à risque, âgés, etc.).
- Gestion de la douleur & administration d'analgésique et d'antalgique adaptée.

Imagerie médicale

- Radiographie avec numériseur.
- Échographie & échocardiographie doppler [selon l'animal & sur rendez-vous]

Pharmacie vétérinaire

- Délivrance des médicaments « au chevet du malade »,
- Délivrance sur ordonnance.



- Délivrance selon les protocoles de soins définis lors de bilan sanitaire annuel d'élevage pour les éleveurs (en production animale).

6 ▶ Espèce traitées

Les espèces habituellement traitées sont :

- Les chiens, Les chats, Les furets, lagomorphes et autres rongeurs, Les oiseaux,
- Les Bovins, les Ovins et les Caprins, Porcins & Volailles (de particuliers, non d'élevages industriels)
- Les Chevaux de Loisirs.
- Les animaux exotiques (de Parc animalier ou Cirque, occasionnellement)

Pour toutes les autres espèces non visées dans la liste ci-dessus, et/ou pour lesquelles nous ne pourrions assurer des soins adéquats, nous serons en mesure de vous orienter vers des confrères compétents.

7 ▶ Hospitalisation

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers, adaptés à leur état.

L'équipe assure les soins dans la journée afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions. Nous ne sommes pas présents dans la clinique 24h sur 24 mais nous organisons des passages et des surveillances la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire. Pour cette raison, nous ne gardons que les animaux en état stabilisé. Des caméras de contrôles sont installées dans le chenil et la chatterie du site de Luçon, et consultables par le vétérinaire de garde si nécessaire.

Si l'état d'un animal justifie de soins intensifs en soirée, un dimanche ou un jour férié, nous discuterons avec les propriétaires de l'opportunité et/ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique pouvant assurer une surveillance rapprochée et des soins en dehors de nos horaires de présence.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon en semaine en prenant rendez-vous, pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de la clinique.

8 ▶ Continuité des soins

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités. Ces soins comprennent les retraits des points, pansement, analyses et/ou imageries de contrôle, etc. Les frais afférents à ces prestations feront l'objet d'une facturation complémentaire selon les cas (sauf pour le retrait des points).

9 ▶ Permanence des soins

Nous assurons un service de garde, dans le cadre de la gestion des urgences. En dehors des horaires d'ouverture, après avoir composé le numéro habituel de notre établissement vétérinaire traitant, un vétérinaire est joignable au téléphone, à l'aide du numéro de téléphone mobile indiqué sur le répondeur de la structure, et susceptible de se déplacer en fonction de la nécessité.



10 † Consentement éclairé du client, gestions des risques [liés à l'anesthésie, l'hospitalisation et aux soins médicaux].

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fera verbalement mais aussi par écrit (contrat de soins) en particulier lors de cas graves mettant en jeu la vie de l'animal.

Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation, celle-ci peut entraîner des blessures sur le patient malgré les précautions prises. Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité.

11 † Consentement éclairé du client, Contrat de soins, Devis & conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fait l'objet de conditions particulières non précisées dans ce document fera l'objet d'un contrat de soins « particulier » qui apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite (ou écrit) impliquant, pour le prestataire la mise en œuvre des moyens nécessaires pour effectuer les soins de l'animal, et pour le propriétaire le règlement des honoraires au moment de la reprise de l'animal.

Un devis estimatif écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire, après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

Le devis est estimatif et peut comporter des dépassements. En cas de dépassement de plus de 20% du montant initialement prévu, l'accord préalable du propriétaire de l'animal soigné devra être obtenu avant réalisation de ces prestations supplémentaires. La validité des devis est d'un mois à compter de la date d'édition.

Tout devis/contrat de soins accepté et signé par le propriétaire engage ce dernier à le régler le jour de la fin des soins.

12 † Prise en charge du patient lors de son décès

En cas de décès du patient le corps est soit rendu au propriétaire s'il le souhaite et si la législation le permet (poids de l'animal inférieur à 40 kg), soit incinéré par l'intermédiaire de la **société INCINERIS**, zone artisanale Trussots, 85570 L'HERMENAULT.

Les frais d'incinération doivent être réglés, directement à la clinique vétérinaire, par le propriétaire après signature des documents nécessaires.



13 † Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégories sont acceptés dans notre clinique dans les conditions conformes à la législation en vigueur (*loi n°2008-582 du 20 juin 2008*).

14 † Admission des animaux errants

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 ou la SPA qui restent seules en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

12 † Conditions tarifaires

Les tarifs des consultations sont affichés en salle d'attente et/ou consultable sur simple demande.

La nature aléatoire de certains actes, situations chirurgicales ou urgences, rend parfois difficile leur tarification, dans ce cas une estimation (devis) sera remise au client pour l'obtention de son accord avant la réalisation de tout acte.

Toute estimation signée engage le Propriétaire à régler la totalité de la somme à la restitution de son animal. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conforme à la législation et remise lors du règlement.

13 † Modalités de règlement

Tous les honoraires sont payables comptant lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation, en chèque, carte bancaire ou espèces. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement.

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 lors de l'hospitalisation.

Des modalités de paiement « particuliers » [types échéanciers, règlements différés, etc.] peuvent être accordées, d'un commun accord entre le vétérinaire et le propriétaire de l'animal soigné si ce dernier en fait la demande préalable.

La Clinique vétérinaire d'Aunis se réserve le droit d'engager des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus.



Si la carence de l'acheteur rend nécessaire un recouvrement contentieux, le client propriétaire de l'animal soigné s'engage à payer, en sus du principal, des frais, dépens et émoluments ordinairement et légalement à sa charge, une indemnité fixée à 35 % du montant en principal TTC de la créance.

Pour les éleveurs, Conformément à l'article L441-6 du Code du commerce, des pénalités de retard sont applicables dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture.

Ces pénalités de retard sont calculées sur la base de 3 fois le taux légal et donneront lieu à un minimum de perception forfaitaire de 40 €.

18 ↗ Gestion des litiges

Nous souhaitons répondre au mieux aux attentes de nos clients propriétaires d'animaux. Nous essayons d'être clairs et transparents dans les choix thérapeutiques que nous proposons.

Nous invitons néanmoins un éventuel propriétaire insatisfait d'une prestation à prendre contact avec nous : nous répondrons à toutes les questions afin de dissiper ses doutes ou résoudre son problème.

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au **Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire des Pays de la Loire** :

Parcoval A1, 20 rue Rainière,
44300 NANTES
☎ 02.40.50.06.63
☎ 09.67.00.58.32

En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre **Responsabilité Civile Professionnelle** est assurée par :

AVIVA Assurance Stéphane Blanchet
22, place du minage
85400 LUÇON
☎ 02.51.27.95.19
☎ 09.51.56.31.77

Clinique Vétérinaire d'Aunis

SCP des Dr CROO MOUNE RICARD ULVOAS & VETTICOZ

94, rue des carrières
85400 Luçon,
☎ 02.51.27.90.98

61, rue Georges Clémenceau,
85310 Saint Florent des bois,
☎ 02.51.46.78.78

Zone Moque Panier Ouest
85400 Sainte Gemme La Plaine
☎ 02.51.97.15.78