



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE RIVIERESVET

87 rue de la chataigneraie 35600 REDON

PRÉAMBULE

La consultation des conditions générales de fonctionnement peut être faite sur place sur simple demande. Ces conditions peuvent être transmises au client par courrier électronique.

Les actes effectués au sein de la clinique sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement que le client accepte sans condition.

1/ APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

La clinique Rivieresvet est un établissement de soins vétérinaires dédié aux animaux de compagnie et aux animaux de rente conformément à l'arrêté du 13 mars 2015.

Siège social



87, rue Châtaigneraie
35600 REDON
Tél. +33 (0) 2 99 71 67 67



87, rue Châtaigneraie
35600 REDON
Tél. +33 (0) 2 99 71 10 65

21^{ème}, route Pontchateau
44530 SAINT GILDAS DES BOIS
Tél. +33 (0) 2 40 01 40 22

Elle est accessible sur deux sites :

-87 rue de la châtaigneraie à **REDON** joignable au **02 99 71 67 67** (animaux de compagnie)

Et au **02 99 71 10 65** (animaux d'élevage et de sport)

-21 bis route de Pontchâteau à **SAINT GILDAS DES BOIS** joignable au **02 40 01 40 22**

Les soins aux animaux de compagnie et aux animaux de rente sont assurés par deux équipes différentes.

Les présentes conditions de fonctionnement concernent les soins aux animaux de compagnie sur le site de Redon. Une version spécifique existe pour le site de Saint Gildas des bois.

La clinique est ouverte

-du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h30

-le samedi de 8h30 à 12 h et de 14h à 17h30

Les consultations des animaux de compagnie ont lieu uniquement sur rendez-vous à partir de 9h00.

2/ PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

2/a Personnel affecté principalement aux soins des animaux de compagnie

Personnel vétérinaire :

- LEFRANC Hugues, associé, docteur vétérinaire N°10357

- ANDRE Suzanne, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°28905

- MOLIERE Mathilde, associée, docteur vétérinaire N° 13702
- POHU Mélanie, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N° 24523
- KLETHI Hélène, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°11709
- DELATTRE Gaëlle, associée, docteur vétérinaire N° 20585
- CHABANNE Pascal, collaborateur libéral, docteur vétérinaire N°17585

Personnel non vétérinaire

- GRANDFILS Marine, auxiliaire vétérinaire
- JOURDRAN Charlène, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- LECLERC Sandra, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- MENARD Sophie, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- JULIENNE Cindy, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- HOUSSAIS Florence, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- LAURENT Fabien, auxiliaire vétérinaire

2/b Personnel affecté occasionnellement aux soins des animaux de compagnie

Personnel vétérinaire

- JOUET Loïc, associé, docteur vétérinaire N° 8694
- LEON Dominique, associé, docteur vétérinaire N° 10144
- QUILLY Simon, associé, docteur vétérinaire N° 19847

- DELANGHE Christophe, associé, docteur vétérinaire N° 13387
- QUELEN Clémence, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N° 28640
- JOUET-ELIE Laurence, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N° 9495
- ROFFET Catherine, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N° 24541
- DELBECQUE Benoit, collaborateur salarié, docteur vétérinaire N° 28576
- KERYVIN Carole, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N° 28610
- LE REST Tony, collaborateur salarié, docteur vétérinaire N°28619

Personnel non vétérinaire

- GRAYO Dominique, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- RIOT Rozenn, auxiliaire vétérinaire

3/ PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

3/a Consultations de prévention

- °consultations vaccinales et identification
- °diététique, suivi de croissance, suivi du poids
- °conseils de base pour l'éducation des jeunes animaux
- °prévention des maladies parasitaires

3/b Consultations de médecine générale

°Prévention et gestion des problèmes de santé les plus courants des animaux de compagnie.

3/c Analyses de laboratoire :

La plupart des analyses nécessaires aux soins des animaux sont disponibles grâce à une collaboration avec le **laboratoire BIOVILAINE** à Redon : hématologie, biochimie, analyses bactériologiques, recherches parasitologiques.

Le cas échéant les analyses spécialisées comme les PCR, les dosages hormonaux, les analyses histologiques sont effectuées par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.

3/d Imagerie médicale

Les examens suivants sont réalisés dans notre clinique.

°Radiographies : leur réalisation se fait par:

un appareil Vetech HF300 appareil haute fréquence permettant l'obtention de clichés radiologiques de qualité dans les meilleures conditions de sécurité pour des animaux et dans le respect des règles de radioprotection.

le développement numérique est réalisé grâce à un numériseur Philips Eleva permettant une analyse précise des clichés.

Une copie des radiographies peut être envoyée au client par courriel sur simple demande.

°Echographies : les examens se font avec un échographe Logiq P5 muni d'un doppler couleur.

Une copie de l'échographie peut être remise sur simple demande sur une clé USB remise par le client.

°Electrocardiographies : les électrocardiogrammes sont réalisés à la clinique avec un Cardimax Fukuda.

Une copie papier de l'examen peut être remise au client sur simple demande.

°La mesure de la pression artérielle est réalisée avec un tensiomètre de type : Pet map.

Les examens d'imagerie médicale les plus courants sont réalisés par nos soins. Le cas échéant certains examens plus complexes seront référés vers des cliniques spécialisées avec lesquelles nous avons l'habitude de travailler :

-Clinique vétérinaire Benjamin Franklin site : www.cliniqueveterinaire-benjaminfranklin.com

rue du Danemark, ZA porte Océane, 56400 BRECH. 02 30 06 06 06

-Hôpital vétérinaire Atlantia site : www.chv-atlantia.fr

22 rue René Viviani, 44200 NANTES. 02 40 47 40 09

-Oniris Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes site : www.vet-nantes.fr

Atlanpole La Chantrerie BP 40706 – 44307 NANTES cedex.02 40 68 77 77

3/e Délivrance des médicaments

La délivrance des médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur que le client retrouvera affichée en salle d'attente. Elle fait suite à la prescription des soins lors des consultations et lors de renouvellement autorisé de la prescription.

Le personnel de la clinique conseille le client pour l'achat et l'utilisation de produits d'hygiène et d'aliments diététiques ou physiologiques les mieux adaptés pour son animal de compagnie.

3/f Chirurgie :

Nous disposons de l'ensemble des équipements de base nécessaires à l'anesthésie des animaux en toute sécurité. Nous adaptons nos protocoles à l'état de santé de votre compagnon.

Le protocole anesthésique est choisi en fonction de la nature de l'intervention et de l'état de santé de l'animal : anesthésie fixe ou gazeuse, gestion de la douleur.

La surveillance de l'anesthésie est réalisée par oxymétrie-capnographie. Le moniteur de surveillance est un EDAN EM8B.

°Chirurgie de convenance : castration, ovariectomie, détartrage.

°Chirurgie des tissus mous : chirurgie cutanée ou abdominale viscérale.

°Chirurgie orthopédique : réduction de luxation et de fracture, pose de résine, enclouage centromédullaire, fixateurs externes dans certaines préconisations, ligaments croisés.

La surveillance du réveil est assurée dans le chenil réservé à cet effet. L'utilisation d'antalgiques permet de lutter contre la douleur postopératoire.

Le cas échéant certaines chirurgies complexes ou à risque particulier seront référées, avec l'accord du client, vers des cliniques spécialisées avec lesquelles nous avons l'habitude de travailler. Les conditions générales d'exercice de ces établissements se trouvent sur leur site internet respectif.

-Clinique vétérinaire Benjamin Franklin site : www.cliniqueveterinaire-benjaminfranklin.com

rue du Danemark, ZA porte Océane, 56400 BRECH. 02 30 06 06 06

-Hôpital vétérinaire Atlantia site : www.chv-atlantia.fr

22 rue René Viviani, 44200 NANTES. 02 40 47 40 09

3/g Cas particuliers

°Des consultations homéopathiques sont assurées par les docteurs vétérinaires Laurence JOUET-ELIE et Catherine ROFFET.

Ces consultations ont lieu uniquement le mercredi matin de 9h à 12h sur rendez-vous.

°Les furets, rongeurs, lagomorphes, oiseaux sont pris en charge occasionnellement dans notre clinique par les docteurs Mathilde MOLIERE et Gaëlle DELATTRE.

3/h TELEMEDECINE

Dans le cadre du décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télé médecine par les vétérinaires, des actes de télé médecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental, jusqu'au 05 novembre 2021.

Les vétérinaires ci-avant nommés ont déclaré une activité en télé médecine pour les actes de téléconsultation, de télésurveillance, de téléexpertise et de téléassistance.

La mise en œuvre est conditionnée au fait qu'à tout moment les outils utilisés de part et d'autre disposent d'une qualité de son et d'image adaptée aux types d'actes de télé médecine pratiqués et que la liaison ne dégrade pas cette qualité. Dans le cas contraire, l'acte de télé médecine ne sera pas initié voire sera interrompu.

La téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne peuvent être effectuées que :

- soit dans le cadre du suivi sanitaire permanent défini au 3° de l'article R. 5141-112-1 du code de la santé publique, dès lors qu'une visite physique du troupeau a été réalisée depuis moins de six mois.
- soit pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une

consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice.

Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télé médecine.

4/ SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont maintenus dans des cages individuelles adaptées à leur taille.

La surveillance et les soins sont assurés par les vétérinaires et les auxiliaires présentes.

Les visites de l'animal hospitalisé par son propriétaire sont possibles pendant les heures d'ouverture, en présence d'un membre de la clinique et sur rendez-vous uniquement.

En dehors des heures d'ouverture, le vétérinaire du service d'urgence, membre de la clinique, assure seul la surveillance des animaux hospitalisés en les visitant régulièrement.

Le vétérinaire du service d'urgence n'étant pas sur place, la fréquence des visites dépend de la gravité des affections dont souffrent les animaux présents.

5/ PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Dans le cadre de la continuité des soins, l'évolution de l'état de santé de l'animal peut nécessiter qu'il soit pris en charge par la clinique vétérinaire BENJAMIN FRANKLIN ou par l'hôpital vétérinaire

ATLANTIA. Le praticien informera le client des possibilités de soins qui lui sont offertes. Le client sera orienté vers la structure vétérinaire de son choix. Le client assure lui-même le transport de son animal.

En dehors des heures d'ouverture, dans le cadre d'un accord de permanence et de continuité des soins pour les animaux de compagnie entre la clinique des Rivières et la clinique G3vet de Guéméné Penfao, le client sera informé sur le répondeur habituel de sa clinique, de la structure qui assurera le service ; pour la clinique G3vet, il pourra joindre grâce au répondeur téléphonique le vétérinaire dont il lui sera indiqué l'adresse et le numéro de portable, pour la clinique des Rivières il sera orienté vers un service de régulation des appels vétérinaires qui le mettra en relation avec le vétérinaire de service; il sera invité à se rendre soit au 87 rue de la châtaigneraie 35600 Redon, soit au 3 rue Jean Taillandier 44290 Guéméné Penfao en fonction du domicile professionnel du vétérinaire de service.

En dehors des heures d'ouverture la permanence et la continuité des soins sont assurées par le vétérinaire du service d'urgence.

Le vétérinaire du service d'urgence est seul à assurer les soins. Lorsqu'il est en intervention la réponse à un appel peut être différée.

Il gère et évalue les appels d'urgence : en fonction des situations le client et son animal peuvent être reçus à la clinique ou redirigés vers le centre hospitalier ATLANTIA

22 rue René Viviani 44200 Nantes 02 40 47 40 09

6/ ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans notre clinique sont les chiens et les chats.

En ce qui concerne les animaux de rente et les équidés ils sont pris en charge par les vétérinaires du pôle animaux de rente et de sport de notre clinique (02 99 71 10 65)

7/ RISQUE THÉRAPEUTIQUE, ANESTHÉSIE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel.

Notre équipe informe le client de ces risques dans le cadre de la pratique courante : consultation, rédaction de l'ordonnance, questions particulières.

Dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, cette information se fera par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins)

Le comportement agressif d'un animal peut présenter un risque de blessure. Notre équipe informera le client, dans ce cas, de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité (pour le client, pour l'animal, pour le personnel soignant).

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.

8/ CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIÈRES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins.

Ce contrat de soins apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

9/ DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal nous pouvons, si la législation le permet, et si le client le souhaite lui restituer le corps à des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société INCINERIS la crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de crémation sont à la charge du client.

10/ ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure comme le stipule la législation.

11/ ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

°Les chiens et chats errants sur la voie publique ne peuvent être pris en charge par notre clinique. C'est la fourrière qui s'occupe de ces animaux et qui peut les restituer à leur propriétaire.

Comme la loi le précise c'est la mairie qui est votre intermédiaire dans ce cas y compris en dehors des heures ouvrables. Elle a à charge de vous informer en Mairie ou sur son site WEB du service responsable de cette gestion.

°Les chiens et chats blessés et errants sur la voie publique reçoivent cependant les premiers soins dans notre clinique lorsque la mairie nous le demande. Ils sont ensuite selon les accords avec les mairies redirigés vers la fourrière.

°Faune Sauvage : les animaux sauvages retrouvés blessés sur la voie publique peuvent selon l'espèce être accueillis dans notre clinique. Conformément à la législation, ils seront ensuite redirigés vers le centre de soins de la faune sauvage d'ONIRIS à Nantes ou celui de l'association Volée de piafs à Languidic(56).

12/ CONDITIONS TARIFAIRES

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous forme d'un cahier de tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, des analyses de laboratoire 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 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. Le devis est valable un mois.

13/ MODALITÉS DE PAIEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire après une chirurgie ou une hospitalisation.

Le paiement peut être effectué en carte bancaire, chèque ou espèce excepté pour le service d'urgences où le paiement se fera en carte bancaire ou en espèces.

De manière exceptionnelle, nous pouvons accepter un paiement avec encaissement différé.

La législation ne nous autorise pas à accepter le fractionnement de l'encaissement en plus de trois fois.

Ce fractionnement ne peut être accepté que pour des montants de plus de 100 euros.

Modalités :

-Le client peut faire plusieurs chèques datés du jour du paiement et couvrant le montant total des honoraires. Les dates d'encaissement sont définies en accord entre le vétérinaire et le client.

-L'encaissement différé peut se faire avec la carte bancaire moyennant des frais de gestion.

La mise en place de facilités de paiement n'est pas un droit et implique une relation de confiance entre le vétérinaire et son client.

En cas de difficultés financières, le client doit évoquer ce point au début de la consultation.

Le non respect du protocole de paiement par le client engendrera obligatoirement le passage au paiement comptant des honoraires, aucun étalement de l'encaissement ne sera plus possible.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation de l'animal, lors de soins de longue durée, ou de chirurgie.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Les médicaments, même non entamés ne peuvent faire l'objet d'un avoir, ils seront repris dans le cadre de la législation sur l'élimination des périmés à laquelle la clinique vétérinaire est assujettie.

Lors de paiement différé des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur le jour de l'éligibilité de la facture seront appliquées en cas de non respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Dans tous les cas de non paiement un forfait de 40€ sera perçu pour les frais de recouvrements.

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

Le dossier sera transmis à l'organisme de recouvrement :

SERCTI 101 rue de Bretagne BP 70302 53003 LAVAL Cedex 02 43 53 23 25

14/ LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique concernant les soins apportés à vos animaux, vous pouvez vous adresser au CROV (Conseil régional de l'ordre des vétérinaires)

4 Allée René Hirel, 35000 RENNES ; 02 99 63 71 95

15/ Responsabilité Civile Professionnelle

L'ensemble des professionnels travaillant au sein de la clinique Rivieresvet est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de :

MACSF Le sou médical cours du triangle de l'Arche 10 cours Valmy 92800 PUTEAUX
01 71 14 32 33

N° de contrat 4960174

16/ LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉ », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de vétérinaires de la clinique.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sans l'accord du propriétaire, sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.