

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE RIVIERESVET

21bis route de Pontchâteau, 44530 SAINT GILDAS DES BOIS

PRÉAMBULE

Nos conditions générales de fonctionnement peuvent être consultées sur place, sur simple demande, ou sur notre site internet www.rivieresvet.fr.

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.

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

1/ APPELLATION ET COORDONNEES DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

La SELARL des Rivières détient deux établissements de soins vétérinaires :

-87 rue de la châtaigneraie 35600 **REDON** joignable au :

- **02 99 71 67 67** et rivieresvet.canine@gmail.com pour les animaux de compagnie

- **02 99 71 10 65** et rivieresvet@gmail.com pour les animaux d'élevage et de sport

-21 bis route de Pontchâteau 44530 **SAINT GILDAS DES BOIS** joignable au **02 40 01 40 22** et rivieresvet.canine.sg@gmail.com

Notre site est consultable sur internet : <https://www.rivieresvet.fr/>

La clinique vétérinaire Rivieresvet de Saint Gildas des Bois est classée clinique vétérinaire pour Animaux de Compagnie conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et aux cahiers des charges publiés sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Nous référons les Animaux de Rente et les Equidés à l'équipe vétérinaire rurale du cabinet vétérinaire de Redon.

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

La clinique est ouverte :

-du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h15

-le samedi de 9h à 12h30

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

2/ SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Société d'exercice : SELARL des RIVIERES

Réseau : Réseau CRISTAL

3/ PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

2/a Personnel vétérinaire affecté aux soins des animaux

- ANDRE Suzanne, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°28060
- BARLI Xavier, collaborateur salarié, docteur vétérinaire N°30902
- CHABANNE Pascal, associé, docteur vétérinaire N°17585
- CHIRON-GONNON Réhane, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°34297
- DE LANGHE Christophe, associé, docteur vétérinaire N°13387
- DELATTRE Gaëlle, associée, docteur vétérinaire N° 20585
- KERYVIN Carole, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°28610
- FLYNN Jennifer, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°28587
- HERMOSILLA Eduardo, collaborateur salarié, docteur vétérinaire N°26415
- LE BOTERFF Léa, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°32320
- LEDRU Anne-Laure, associée, docteur vétérinaire N°27626
- LIGNON Marion, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°37697

- MOLIERE Mathilde, associée, docteur vétérinaire N° 13702
- POHU Mélanie, associée, docteur vétérinaire N° 24523
- RENAUX Elsa, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°30044
- QUELEN Clémence, collaboratrice salariée, docteur vétérinaire N°28640
- QUILLY Simon, associé, docteur vétérinaire N°19847

2/b Personnel non vétérinaire

- ACHARD Marilou, auxiliaire vétérinaire
- BLOT Aymeric, auxiliaire vétérinaire
- COUERON Clémence, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- GRAYO Dominique, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- HOUSSAIS Florence, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- JOUSSEAUME Abigael, auxiliaire vétérinaire en formation
- JOURDRAN Charlène, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- LAURENT Fabien, auxiliaire vétérinaire
- LE MASLE Laurie, auxiliaire vétérinaire
- MENARD Sophie, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- RICHOMME Karell, auxiliaire spécialisée vétérinaire
- RIOT Rozenn, auxiliaire vétérinaire

4/ PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE POUR LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

4/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

4/b Consultations de médecine générale

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

4/c Analyses de laboratoire :

La plupart des analyses nécessaires aux soins des animaux sont réalisées sur place : hématologie, biochimie, ionogramme, cytologie, recherches parasitaires... Certaines analyses (bactériologie, coproscopie, mycologie) seront réalisées à la clinique de Redon.

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

4/d Imagerie médicale

Les examens suivants sont réalisés dans notre clinique.

°Radiographies : leur réalisation se fait par un appareil GER type R 104-125 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 Agfa CR 10-X 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 Esaote. Sur simple demande, un compte rendu avec les images échographiques prises lors de l'examen peut être envoyé au client par courriel ou remis en main propre, en version papier.

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

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 :

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

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

-Clinique Vétérinaire AniCura TRIOVet

1d All. Ermengarde d'Anjou, 35000 RENNES, 02 30 21 08 90

-Clinique Vétérinaire de la Pierre Bleue

1 Rue de la Prairie, 35550 PIPRIAC, 02 99 34 45 76

4/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.

4/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 animal.

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 à l'aide d'un Oxymètre Lifevet P et d'un moniteur d'apnée Respivet.

°Chirurgie de convenance : castration, ovariectomie, détartrage.

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

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 notre clinique de Redon ou 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.

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

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

-Clinique Vétérinaire AniCura TRIOVet

1d All. Ermengarde d'Anjou, 35000 RENNES, 02 30 21 08 90

-Clinique Vétérinaire de la Pierre Bleue

1 Rue de la Prairie, 35550 PIPRIAC, 02 99 34 45 76

4/g Cas particuliers

°Les furets, rongeurs, lagomorphes, oiseaux sont pris en charge occasionnellement dans notre clinique, pour des cas de médecine de base, de prévention ou de chirurgie de convenance. En cas de pathologies complexes, ces espèces seront référées à :

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

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

5/ SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Ce paragraphe concerne uniquement les animaux de compagnie.

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 pendant nos heures d'ouverture.

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 personnel n'est pas présent sur place la nuit.

Lorsqu'une surveillance 24h/24h et/ou des soins intensifs sont nécessaires, l'animal devra être transféré vers la clinique Atlantia de Nantes (voir chapitre 8/ Permanence et continuité des soins)

6/ 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 après sa sortie de la clinique.

7/ 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 l'hôpital vétérinaire ATLANTIA de Nantes pour des soins intensifs et une surveillance 24h/24. Le praticien informera le client des possibilités de soins qui lui sont offertes. 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 d'urgence ; il sera orienté vers un service de régulation des appels vétérinaires (ALVETIS)

En dehors des heures d'ouverture et en dehors de la tranche horaire 22h-8h30, la permanence et la continuité des soins sont assurées par le vétérinaire de garde de Redon ou de Guéméné Penfao. Le service de régulation vétérinaire ALVETIS mettra le client en relation avec le vétérinaire de garde si l'animal nécessite une consultation en urgence ; Le client 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 garde. Le vétérinaire de garde 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
- Clinique Vétérinaire Vêto2TouteUrgence , 6-10 Rue du Bourg Nouveau, 35000 Rennes, 02 99 41 16 46

Le vétérinaire de garde n'étant pas présent sur place, l'heure de consultation d'urgence est indiquée au client lors de son appel téléphonique par le service de régulation ALVETIS.

Entre 22h et 8h30, dans le cadre de la continuité de soins, le service de régulation vétérinaire ALVETIS orientera le client vers une de ces deux structures, selon le choix du client :

- Centre hospitalier ATLANTIA, 22 rue René Viviani 44200 Nantes 02 40 47 40 09
- Clinique Vétérinaire Vêto2TouteUrgence , 6-10 Rue du Bourg Nouveau, 35000 Rennes, 02 99 41 16 46

Dans cette tranche horaire, les clients ne pourront pas être reçus par le vétérinaire de garde de Redon ou de Guéméné Penfao.

8/ ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées sont les chiens et les chats.

Les furets, rongeurs, lagomorphes, oiseaux sont pris en charge occasionnellement dans notre clinique, pour des cas de médecine de base, de prévention ou de chirurgie de convenance (voir paragraphe 4/g)

9/ RISQUE THÉRAPEUTIQUE, ANESTHÉSIQUE, 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.

10/ 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.

11/ DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès d'un animal de compagnie, 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 SELESTE la crémation collective ou individuelle du corps.

Les frais de crémation sont à la charge du client.

12/ 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.

13/ 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.

14/ 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.

15/ 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, virement bancaire ou espèce excepté pour le service d'urgences où le paiement se fera uniquement en carte bancaire ou en espèces.

Les règlements en plusieurs fois sont tolérés et peuvent se faire de préférence avec l'application PAYVET.

De manière exceptionnelle, quand l'utilisation de PAYVET n'est pas possible, nous pouvons accepter un paiement avec encaissement différé, par chèque, ou un paiement en plusieurs fois par chèques.

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 :

Catch and Collect 2 rue Olivier de SERRES 49070 BEAUCOUZE tel 02 41 37 63 96

16/ COMMUNICATION

Nous disposons d'un site internet, consultable à cette adresse : www.rivieresvet.fr

Nous disposons également d'une page Facebook :

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063589497111>

17/ LITIGES

18/a En cas de différend à caractère déontologique :

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) de Bretagne :

CROV Bretagne – 53 rue Jules Vallès 35000 RENNES

Tel : 02 99 63 71 95 – mail : cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr

18/b En cas de litige de la consommation : Médiateur 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 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 des litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (désaccords sur les honoraires, absence/délivrance partielle d'explications ou d'informations dans le cadre du contrat de soins, litiges concernant des biens ou des prestations accessoires au contrat de soins), et lorsqu'aucune solution amiable n'a pu être trouvée au préalable entre les parties.

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur via le site <https://www.mediateur-consommation-veterinaire.fr/> ou

par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

18/ INCIVILITES

En cas de violence physique et/ou verbale au sein de la clinique, de diffamation, de comportement inadapté ou de dégradation du matériel, nous pouvons refuser de recevoir un client. Dans ce cas, le client recevra un courrier en recommandé avec accusé de réception l'informant de la rupture du contrat de soins. Une copie de ce courrier sera envoyée à l'Ordre Vétérinaire.

19/ RESPONSABILITE 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

20/ 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.