



Conditions Générales de Fonctionnement

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises au format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées sur notre site internet.

Toute vente ou tout acte effectué sur un patient dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins mention à rendre obligatoire

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

<https://www.veterinaire.fr/la-profession/la-reglementation/ressources-documentaires.html>

Sa dénomination sociale est SELARL POUJADE-LACROIX-REGNAULT-WATTEBLED-DUROX et son appellation est Clinique Vétérinaire des Greffières.

Elle est située au 24 Rue des Greffières, 17140 Lagord.

Les coordonnées pour nous joindre sont les suivantes :

Tél : 05 46 43 11 40

Email : cliniqueveterinaire17@orange.fr

Site Web : www.cvdesgreffieres.fr

Boutique en ligne : <https://www.vetoavenue.fr>

2. Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h, le samedi de 8h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu strictement sur rendez-vous par téléphone. Toute demande d'annulation de rendez-vous devra être effectuée par téléphone à minima 24 heures auparavant afin de permettre une redistribution du temps de travail vers des animaux nécessitant des soins rapidement.

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture : nous fermons notamment le lundi de pentecôte, et les 24 et 31 décembre après-midi à partir de 15h s'il s'agit de jours ouvrés habituellement (affichage plusieurs jours avant et maintien du service d'astreinte).

En dehors de ces horaires d'ouverture, les urgences sont assurées sur appel téléphonique au 05 86 85 00 20.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

- Personnel Vétérinaire :

Dr Corinne LACROIX, associée cogérante, Doctorat obtenu auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrite au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 11848

Dr Cyrille REGNAULT, associé cogérant, Doctorat obtenu auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrit au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 15648

Dr Céline WATTEBLED, associée cogérante, Doctorat obtenu auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrite au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 16577

Dr Aurélia DUROX, associée cogérante, Doctorat obtenu auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse, CES de Traumatologie Ostéo-Articulaire et Orthopédie Animales inscrite au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 17853

Dr Alexia POUJADE-FAURESSE, salariée, Doctorat obtenu auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrite au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 29110

Dr Danielle VALLET, collaboratrice libérale, Doctorat obtenu auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, inscrite au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 20668

Dr Florent CRAEYE, salarié, inscrit au tableau de l'ordre vétérinaire sous le N° 36634

- Personnel non vétérinaire :

Karine PENEAUD, Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon V

Zoé GOUBEAU, Auxiliaire vétérinaire échelon III

Noah BERTAUX, Auxiliaire vétérinaire échelon III

Emie METAY, Auxiliaire vétérinaire échelon IV

Loane BOURREAU, Auxiliaire vétérinaire en formation GIPSA

Manoa FONTAINE, Auxiliaire vétérinaire échelon III

Eva JAUFREY, Auxiliaire vétérinaire échelon III

4. Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine préventive (vaccination, gestion antiparasitaire, éducation, nutrition)
- Consultations de médecine générale, ophtalmologie, dermatologie, orthopédie
- Evaluation comportementale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Dentisterie : détartrage ultrasonique et polissage dentaire, extractions dentaires
- Analyses sanguines :
 - Analyses de laboratoire réalisées sur place :
 - Biochimie (Appareil Catalyst one)
 - Hématologie (Appareil Procyte)
 - Endocrinologie (Progestérone et T4)
 - Cytologie courante
 - Analyses urinaires
 - Autres analyses spécifiques effectuées le cas échéant par des laboratoires extérieurs avec accord du client
- Imagerie médicale :
 - Echographie (Esaote MyLabX8)
 - Radiographie numérique (capteur plan)
- Mesure de la pression artérielle
- Anesthésies générales selon les protocoles correspondant au stade ASA et statut physiologique de l'animal
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène
- Vente d'aliments diététique et physiologiques
- Accès pour les clients du site de vente en ligne (alimentation, hygiène, accessoires) VétoAvenue (achat en ligne, livraison gratuite aux heures ouvrées à la clinique vétérinaire)

5. Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés feront l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Nous n'assurons pas une présence sur place 24h/24 mais hors horaires d'ouverture, le vétérinaire de garde se rend sur place autant que l'état clinique de l'animal le nécessite. Nous avertissons de l'évolution de l'état de santé du patient. Une visite de l'animal pourra être réalisée après concertation avec le vétérinaire de garde.

6. Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement fait partie d'un service d'urgences sur la zone de La Rochelle. En dehors des heures ouvrables, en composant le numéro habituel de la clinique (05 46 43 11 40) vous serez automatiquement renseigné sur l'établissement recevant les urgences.

7. Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- NAC (Lapins, Furets, Rongeurs)

Selon la situation, votre animal pourra être redirigé vers des structures spécialisées extérieures recevant des cas en référés

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus notamment les oiseaux, les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser notamment à :

- Clinique Vétérinaire Saint Roch – La Rochelle
- Clinique du Chêne Vert – Courçon
- Clinique des Mizottes – Chaillé les marais
- Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins, gérée par le SNVEL, est disponible 24/24 à l'adresse suivante <http://pagevet.fr>

8. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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 du patient, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal, pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention. 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.

9. Contrat de soins, conditions particulières

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.

Le Personnel vétérinaire établira un devis (parfois estimatif - voir conditions tarifaires-) de l'intervention.

10. Décès de l'animal

En cas de décès du patient, 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 par l'intermédiaire de la société INCINERIS, ZA les Trussots, 85570 L'HERMENAULT (02 51 87 69 99 - <https://www.incineris.fr/crematoriums/l-hermenault>) l'incinération collective ou individuelle du corps (permettant la récupération des cendres de son animal). Toute demande d'incinération devra être signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11. Accessibilité et circulation des personnes et des animaux dans l'établissement

Un parking privé est mis à disposition. Un stationnement PMR est présent devant l'entrée de la clinique.

Dans le cadre de la loi sur l'accessibilité aux handicapés, une partie de l'établissement, classé en ERP 5, est accessible et équipée d'une signalisation conforme, de façon à offrir l'ensemble des prestations habituelles.

Pour la sécurité de tous, les chiens doivent être tenus en laisse par une personne majeure, les chats doivent être amenés et maintenus en cage de transport.

12. Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux

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

13. Admission des animaux errants

Une recherche d'identification sera réalisée sans frais. En l'absence de tatouage/puce électronique ou en cas de propriétaires non disponibles, l'animal sera confié à un refuge ou aux services municipaux.

La prise en charge des animaux errant est légalement du ressort de la mairie du lieu où est découvert l'animal (art. L. 211-22 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

14. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont à la disposition du Client sous la forme d'un cahier de tarifs disponible 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.

15. Modalités de règlement

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. Un paiement en plusieurs fois (2 ou 3 mois successifs) est envisageable si les garanties de règlement sont suffisantes. Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Les moyens de paiement acceptés sont les espèces et les cartes bancaires, les chèques et les virements.

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 non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

Pénalités de retard : selon le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Si la carence de l'acheteur rend nécessaire un recouvrement contentieux, le client s'engage à payer, en sus du principal, des frais, dépens et émoluments ordinairement et légalement à sa charge, une indemnité fixée à 20 % du montant TTC de la créance avec un minimum de 60 euros de frais de dossier.

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

16. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire de Nouvelle-Aquitaine :

40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux
Tél : 05 56 24 56 93
cro.nouvelle-aquitaine@veterinaire.fr

Le client peut également s'adresser au médiateur de la consommation :
<https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>

17. RCP

Adresse de la compagnie assurance en charge de notre Responsabilité Civile Professionnelle :

Mutuelle de Poitiers Assurances
20 Place de Verdun

BP 1170
17088 La Rochelle Cedex 2
Tél : 05 46 41 77 18

18. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

La Clinique Vétérinaire des Greffières 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.

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.

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 des Greffières ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon 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).

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, 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.

Vous pouvez en faire la demande, accompagnée d'un justificatif d'identité, auprès du Dr Vétérinaire Aurélia DUROX, par courrier à l'adresse postale de la Clinique Vétérinaire des Greffières ou par email : cliniqueveterinaire17@orange.fr