



Philippe CASTAGNET - Damien BAUDRY - Pierre LAURIERE - Olivier DEBIERRE – Thomas LEGER
Docteurs Vétérinaires

Conditions générales de fonctionnement ALMAVET

Malansac, 17 rue Belle Etoile, 56220 MALANSAC

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « cabinet vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaire et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.
<https://www.veterinaire.fr>

Les coordonnées de notre établissement sont :

17 rue Belle Etoile, 56220 Malansac

Tél : 02 97 66 21 29

Mail : veterinaire.malansac@gmail.com

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

✓ **Personnel vétérinaire :**

- BAUDRY Damien, docteur vétérinaire associé
- CASTAGNET Philippe, docteur vétérinaire associé
- DEBIERRE Olivier, docteur vétérinaire associé
- LAURIERE Pierre, docteur vétérinaire associé
- LEGER Thomas, docteur vétérinaire associé
- MICHON-LAURIERE Florence, docteur vétérinaire salariée
- GICQUEL Margaux, docteur vétérinaire salariée
- DEWEER Maïté, docteur vétérinaire salariée

✓ **Personnel non vétérinaire :**

- BOUCAUD Marie, assistante vétérinaire
- CORDUAN Laury, assistante vétérinaire
- EVENO Angélique, assistante vétérinaire
- GOUAILLIER Maïté, assistante vétérinaire
- LOUIS Audrey, assistante vétérinaire
- RAILLE Marie, assistante vétérinaire
- ROUSSEL Mickaël, assistant vétérinaire
- TEXIER Françoise, assistante vétérinaire

4. Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses sanguines :
- ✓ Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : SCIL Vet ABC, IDEXX Catalyst One.
- ✓ Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
 - Prémédication xylazine, anesthésie fixe kétamine
 - Anesthésie fixe Tilétamine-zolazépam

- Délivrance de médicaments :
- ✓ Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5. Surveillance des animaux hospitalisés

La surveillance est assurée par des rondes périodiques et non par une présence permanente au chevet du patient.

En dehors des heures d'ouverture au public, le midi, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés, les soins aux hospitalisés sont assurés de façon habituelle, selon les mêmes principes, de façon à assurer la continuité des soins.

6. Permanence et continuité des soins

Les vétérinaires de notre établissement assurent à tour de rôle une astreinte téléphonique, une régulation des appels reçus en fonction de la nécessité réelle de soins d'urgence et de la bonne organisation du service, et la prise en charge des urgences médicales avérées.

Les urgences sont assurées par des vétérinaires généralistes qui prodiguent les premiers soins et soulagent la douleur et la gêne de l'animal. Une prise en charge ultérieure sera assurée par un vétérinaire possédant des compétences accrues pour chaque espèce soit au sein de la clinique soit dans une autre clinique.

Numéro de téléphone unique à composer, en cas d'urgence médicale seulement : 02 97 66 21 29 (prix d'un appel local).

7. Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : carnivores domestiques (chiens, chats et furets), lapins, bovins, petits ruminants et équidés.

8. Accès et circulation des animaux et des personnes

Un parc de stationnement public non gardé est à la disposition de la clientèle. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration dans l'enceinte de la clinique.

La circulation de la seule clientèle est autorisée dans le parc et la zone d'accueil. Elle est interdite partout ailleurs, sauf autorisation expresse ou accompagnement par le personnel de la clinique.

Pour la sécurité de tous dans la zone publique sus-mentionnée, les chiens doivent y être tenus en laisse et maîtrisés.

Les chiens susceptibles de présenter un comportement agressif doivent être muselés, ainsi que les chiens de 1ère et de 2ème catégories, au sens de la loi sur les chiens dits dangereux (voir article XVII).

Toutes les autres espèces d'animaux doivent être maintenues dans une cage de transport fermée. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-respect de ces consignes.

9. 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 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 pour éviter d'entraîner une blessure de ce dernier, de son propriétaire 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.

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 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.

11. Décès 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. Il devra alors respecter la loi en vigueur et notamment sur l'inhumation des animaux : ne pas inhumér d'animaux de plus de 40kg, creuser une fosse loin d'un point d'eau, y mettre de la chaux vive.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Esthima PA la Rochette, 21 rue des Roches, 56120 Josselin 02 51 87 69 99 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.

La clinique vétérinaire se réserve le droit de refuser la prise en charge de corps en décomposition pour des raisons sanitaires. Auquel cas, le Client peut prendre contact auprès de la Société Esthima PA la Rochette, 21 rue des Roches, 56120 Josselin 02 51 87 69 99.

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

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

13. Admission des animaux errants

La gestion des animaux en état de divagation sur la voie publique est de la responsabilité du maire de la commune concernée (voir Code Rural, article L211-21 et suivants).

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 de la commune où a été trouvé l'animal qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

14. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des 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 mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement.

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 ou de médicaments non entamés (sauf ceux se conservant au frais) et achetés depuis moins d'un mois. L'avoir émis restera valable au sein de notre établissement pendant 1 an.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture. L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement est fixée à 40€

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

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont révisables à tout moment et la dernière version est disponible à l'accueil en permanence.

16. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 53 rue Jules Vallès, 35000 RENNES.

Tel : 02 99 63 71 95

En cas de litige relevant du Code de la Consommation, le Client peut s'adresser au Médiateur de la Consommation, en suivant le lien suivant : <https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html> (attention, cette procédure ne concerne que les clients particuliers et non les professionnels).

17. RCP

MAAF PRO contrat numéro : 035012205

18. Loi « Informatique et libertés », 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 des Docteurs BAUDRY-CASTAGNET-DEBIERRE-LAURIERE-LEGER, 17 rue Belle Etoile, 56220 Malansac.

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.

19. Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>