



Clinique vétérinaire
DE LA FONTAINE

13 Allée Joseph Touchais 49700 Doué-la-Fontaine - 02 41 59 22 90 - veto.doue@orange.fr



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Les présentes conditions sont consultables sur classeur et peuvent vous être remises sur demande.

1-Application des Conditions Générales de Vente

L'accomplissement par notre clinique de tout acte de soin, chirurgie, de toute prise de commande de produit ou matériel implique l'acceptation sans réserve par le client des présentes conditions générales de vente auxquelles il ne peut être dérogé que par accord écrit de notre société. Ces conditions prévalent sur les conditions d'achat pouvant figurer sur les documents de l'acheteur, sauf accord contraire et écrit de notre société.

2-Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement est classé "Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie" conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

3-Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La Clinique est ouverte du Lundi au Vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h 30.

Le Samedi de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 17 h 30

Les consultations se font sur Rendez-vous sur ces plages horaires

Notre établissement assurant des soins sur des Grands Animaux en extérieur, la présence des Docteurs Vétérinaires sur le site de la Clinique est dépendante des impératifs d'urgence sur ces patients.

4-Personnel affecté aux soins des animaux

4-1 : Les vétérinaires exerçant à la Clinique

Dr Vétérinaire Pierre Schmit, diplômé vétérinaire, DIE d'Apidologie.

Dr Vétérinaire Jérôme Hentry, diplômé vétérinaire, Investigateur en essai clinique, Master IAE
Management et Administration des Entreprises.

Dr Vétérinaire Alice Dubois, diplômée vétérinaire.

Dr Vétérinaire Sandrine Loison, diplômée vétérinaire.

Dr Vétérinaire Caroline Lefrère, diplômée vétérinaire.

Dr Vétérinaire Elodie Audic, diplômée vétérinaire.

Dr Vétérinaire Claire Guguen, diplômée vétérinaire.

4-2 : les Assistantes Spécialisées Vétérinaires

Mme Marie-Christine Gelineau, Auxiliaire Vétérinaire niveau 4 échelon 113

Mme Nathalie Hentry-Amalric, Auxiliaire Vétérinaire niveau 4 échelon 113

Mme Elena Hays, Auxiliaire Vétérinaire niveau 4 échelon 113
Mme Marion Hinfrey, Auxiliaire Vétérinaire niveau 3 échelon 110
Mme Raphaëlle Jousseume, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau 5 échelon 120
Mme Louane Harnois, Apprentie Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire niveau 3 échelon 110

5-Actes de soins : Engagements

Les Docteurs Vétérinaires sont tenus de respecter le Code de déontologie .

Toute prise en charge d'un animal engage le Docteur Vétérinaire à apporter sa compétence au service du propriétaire qui lui confie son animal et lui donner les informations lui permettant de donner son consentement éclairé aux actes de soins qui lui sont soumis, afin de choisir parmi les options thérapeutiques et de pouvoir les appliquer ou les faire appliquer par le praticien.

Le Docteur vétérinaire s'engage au dialogue avec le propriétaire afin de comprendre sa demande et de prodiguer des soins en rapport avec celle-ci et avec l'état de santé diagnostiqué par lui de l'animal qui lui est confié. Il veillera aussi à l'accompagnement de son patient et du propriétaire dans le processus de résolution de l'affection traitée, au suivi des soins au sein de la Clinique, et répondra aux interrogations du propriétaires sur l'état de santé de son animal.

Le comportement agressif d'un animal nécessite dans certains cas l'utilisation de moyens de contention particuliers qui seront exposés au propriétaire. Seul son accord permettra l'application dédits moyens et la poursuite de l'examen.

Ces engagements peuvent donner lieu à l'établissement écrit d'un contrat de soin.

Cela inclut aussi la proposition d'un recours à un confrère spécialisé si le Docteur vétérinaire le juge nécessaire pour l'intérêt de l'animal.

Les délais fournis pour prévoir une évolution résulte des connaissances de l'affection, des réactions organiques, de l'expérience du praticien, de l'absence de complications et restent donc indicatifs compte tenu d'incertitudes inhérentes à la pratique médicale ou chirurgicale.

Le Docteur vétérinaire est tenu au secret professionnel qui ne pourra être levé que sur commission rogatoire, selon les conditions édictées par la Loi.

La permanence et la continuité des soins est assurée par les vétérinaires de la société, l'un d'entre eux pouvant être sollicité hors des heures d'ouverture de la clinique.

La profession vétérinaire est réglementée et tout acte, attestation, engagement qui contreviendrait à cette réglementation sera refusé par les Docteurs vétérinaires de notre société.

Les Docteurs vétérinaires ont faculté de refuser des soins à un animal dont le propriétaire est resté débiteur de la société ou dont le comportement du propriétaire est incivil, sauf urgence vitale pour l'animal. Et dans ce cas, le propriétaire est tenu de régler les honoraires de ladite prise en charge ainsi que les retards de paiement et les indemnités afférentes.

Les chiens de première et seconde catégorie ne peuvent être acceptés dans nos locaux que muselés et sous la garde d'une personne majeure.

La prise en charge des animaux errants sur le territoire communal est de la responsabilité des maires (Code Rural (Art 211-11 211-12) par la fourrière, ainsi que l'organisation des soins et le paiement de ceux jugés nécessaires pour la survie de tels animaux.

Notre Clinique n'a pas vocation à héberger ces animaux.

Nous appartenons au Groupe VetPartners, réseau réunissant de nombreux vétérinaires

Nous adhérons à l'AFVAC (Association Française de Vétérinaires pour Animaux de Compagnie), aux GTV (Groupements Techniques Vétérinaires).

6-Actes de soins : Prestations effectuées par notre Clinique

6-1 Carnivores domestiques

Consultations de médecine générale

Chirurgie générale des tissus mous

Chirurgie Orthopédique excluant l'utilisation de matériel d'ostéosynthèse autre que les broches centro-médullaires.

Consultations spécialisées ou en appui de diagnostic : Échographie abdominale, Échocardiographie, Radiologie.

Réalisations d'analyses :

- Hématologiques (Procyte Idexx)
- Biochimiques et Ionogramme, Hormonale (Catalyst ND Idexx)
- Test rapide (SNAP Idexx)
- Test de Coagulation (Idexx)
- Urinaire (Sedivue Idexx)
- Cytologie (frottis sanguin, prélèvements cutanés, cytoponctions de masses, liquides d'épanchements)

Pratique de la Phytothérapie

Autres analyses (dont histologie) confiées au Laboratoire Idexx ou autres selon les besoins

6-2 Animaux de rente

Consultations de médecine générale et gynécologique

Chirurgie générale et obstétricale

Échographies

Réalisations d'analyses

- Hématologiques (Procyte Idexx)
- Biochimique (Catalyst ND Idexx)
- Test rapides (Quick diar 7 ND)
- Analyse rapide en ferme (Optium ND NBVC)

Partenaires pour les analyses : Inovalys Angers, NBVC Dardilly

Consultations Conseil, visites de suivi (reproduction, mammites)

Réalisation d'Expertises en tant qu'adhérente à Veto70

6-3 Équidés

Consultations de médecine générale et gynécologique

Chirurgie de Convenance (castrations)

Réalisations d'analyses hématologiques (Procyte Idexx), biochimiques (Catalyst ND Idexx)

6-4 NAC soit Furets-Rongeurs-Lagomorphes-Oiseaux-Reptiles

Consultations de médecine générale

Chirurgie (de convenance et générale) sur certaines espèces

6-5 Anesthésie des Animaux de Compagnie (Carnivores et NAC)

Protocoles anesthésiques fixes (injectable) pour les actes courts, et/ou peu traumatiques, et pour l'induction de l'anesthésie gazeuse.

Protocole anesthésique gazeux : utilisation de l'Isoflurane.

Suivi de l'anesthésie par monitoring

Ces protocoles sont choisis et tiennent compte de l'état de santé de l'animal (pouvant nécessiter une analyse sanguine préalable), de son âge (même chose), de son état physiologique, de la durée prévue ou la complexité de la chirurgie.

Il est de la responsabilité du propriétaire de respecter les consignes données par les membres de notre équipe pour une anesthésie, en particulier la mise à jeun de son animal.

6-6 Imagerie médicale

6-6-1 : des Animaux de Compagnie

Radiographie : générateur Trophy et développement numérique. Une copie des clichés peut être envoyé à l'adresse courriel du propriétaire sur simple demande. Les radiographies font partie des examens complémentaires qui peuvent faire partie d'une consultation. Il peut en être réalisé, pour certaines indications, hors de ce cadre.

Échographie- Échocardiographie : Échographe Esaote. L'échographie peut aussi être examen complémentaire ou être réalisée hors consultation.

6-6-2 : des Bovins en élevage et autres:

Échographie dans un cadre de suivi de la reproduction

6-7 Hospitalisation des Animaux de Compagnie.

Pendant les heures ouvrables, le personnel assure un suivi régulier des animaux hospitalisés, veille à leur bien-être et à leur hygiène, suit les consignes du praticien qui a pris en charge l'animal, lui transmet ses observations.

Hors périodes d'ouverture de l'établissement, le vétérinaire de garde assure des visites régulières selon les nécessités que présentent les animaux hospitalisés.

6-8 Décès des animaux.

Que ce soit dans nos locaux ou après accueil du corps amené par le propriétaire ou son mandataire, la Clinique dispose d'une pièce où sont déposés les corps et où sont pratiquées les euthanasies. Lors d'euthanasie, le propriétaire a libre choix de rester ou non pendant l'acte, de se recueillir ensuite auprès de son animal, ou non selon son choix.

Les corps des animaux décédés sont remis au propriétaire sur sa demande, la clinique proposant en outre des cercueils biodégradables. Si le propriétaire décline la remise du corps, il choisira entre les modalités d'incinération que le personnel lui proposera, choix validé par une convention signée. La Société "Esthima" pratique l'incinération dans un Crematorium proche de Fontenay le Comte. Les corps sont conservés congelés dans nos locaux jusqu'à leur prise en charge.

7- Prescription de médicaments et vente de matériels, de produits cosmétiques, d'hygiène et d'aliments pour animaux.

Pour les commandes de médicaments et certains matériels, la société se réserve le droit de refuser des commandes ou des demandes qui contreviendraient avec les possibilités de prescription des Docteurs vétérinaires, la délivrance de médicaments devant être conforme à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. En particulier les praticiens n'ont pas la faculté de délivrer des médicaments prescrits par un confrère étranger à la société.

Pour les produits d'hygiène, cosmétiques et les aliments pour animaux, ainsi que le matériel, le personnel prodigue les conseils appropriés, est à l'écoute des souhaits de la clientèle et assure le Service Après Vente ou fait l'interface avec celui-ci.

La société ne saurait être tenue responsable de rupture d'approvisionnement du fait de ses fournisseurs et le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation que le remboursement ou l'établissement d'un avoir si le paiement a été anticipé. Il pourra lui être proposé un équivalent.

Notre société reste propriétaire des produits et matériels vendus jusqu'à paiement intégral du prix.

Elle n'indique les délais d'approvisionnement que de manière indicative et s'engage à informer le client lors d'impondérables ou de proposer un produit ou matériel de substitution.

8-Livraison

Quelque soit le produit, la livraison est faite à la Clinique Vétérinaire de la Fontaine et les produits et matériels sous la responsabilité de l'acheteur pour leur transport à son domicile sauf si celui-ci est assuré par un membre de la société à bord de son véhicule, par convenance.

9- Prix et Facturation

Les prix sont à disposition des clients, tant en ce qui concerne les actes que les produits ou matériels sur simple demande. La société établit des devis, dont les montants sont tenus deux mois, sur simple demande.

Les actes, produits et matériels sont exigibles sans délais à réception de la facture. La société se réserve le droit de demander des indemnités de retards de paiements correspondant à 15% l'an du montant dû. Pour les clients dont la facturation est mensuelle, possibilité que la société octroie aux professionnels de l'élevage, ces indemnités sont appliquées mensuellement sur les sommes dues.

Les factures sont émises sous forme informatique et éditées sur simple demande, à l'exception des professionnels de l'élevage pour lesquels l'édition papier est faite en fin de mois.

Pour les commandes, la société se réserve le droit de demander tout ou partie du prix de la commande et s'engage au remboursement en cas de défaillance.

Les produits et matériels ne seront repris que dans leur emballage intact et ne feront pas l'objet d'un remboursement, sauf accord expresse et écrit préalable, mais il sera établi un avoir correspondant. Les médicaments devant être conservés au froid ne peuvent pas faire l'objet de reprise, notre société n'ayant aucun moyen de vérifier la chaîne du froid pendant le transport.

10- Paiement

Les paiements se font au siège de la société.

Le paiement est exigible à réception de la facture.

Les moyens de paiements sont : les espèces, les chèques, les virements (coordonnées bancaire en haut de facture) et les prélèvements automatiques (engagement SEPA).

Le paiement est réputé réalisé sous réserve de son encaissement, constaté sur le compte bancaire de la société.

La société accepte les paiements différés sous réserve que cela soit convenu préalablement à la réalisation de l'acte de soin ou de vente. Le paiement est réputé réalisé dans les mêmes conditions que ci dessus.

Tout autre retard de paiement fera l'objet d'une mise en recouvrement contentieuse.

Pour les clients ayant un compte à terme, l'échéance est mensuelle et le paiement exigible dès réception de la facture.

La société peut refuser tout acte ou toute vente à un client débiteur et appliquer les pénalités citées article 9. Toute dégradation du crédit de l'acheteur autorise notre société à exiger des garanties préalables à tout autre acte ou vente tel qu'un dépôt de garantie.

Les ventes sont conclues avec réserve de propriété. En conséquence, notre société se réserve, jusqu'au complet paiement du prix, intérêts et accessoires, la propriété des produits et matériels vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits et matériels sous un délai de 48 heures après mise en demeure. Les risques sont à la charge de l'acheteur qui devra rendre les produits dans l'état ou il lui ont été livrés, ou payer le préjudice correspondant à ces produits et matériels utilisés ou dégradés.

11- Réclamation et Garanties

La clinique vétérinaire de la Fontaine préfère le règlement à l'amiable des différends et engage le client à la contacter en cas de Réclamation.

En cas de différend de nature déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires (Club du Perray 20 rue de la Rainière BP 63 916 44339 NANTES CEDEX 3 02 40 50 06 63) est compétent pour se saisir du dossier.

En cas de différend de nature civile, le propriétaire de l'animal contactera son Assurance en Protection Juridique.

Les praticiens membres de la société exercent sous la garantie d'une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, souscrite auprès de Generali Assurances, 15 avenue du Général de Gaulle 49400 Saumur.

En cas de différends sur un produit ou un matériel, il sera repris dans les conditions de l'article 6. La société reprend tout produit non conforme ou ne correspondant pas à l'usage pour lequel il a été acheté, et établi un avoir ou propose un produit ou matériel équivalent.

En cas de recours contentieux, les tribunaux d'Angers sont les seuls compétents.

12- Loi Informatique et Liberté et RGPD

Conformément à cette Loi (6 janvier 1978), tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de notre Clinique. La collecte des données personnelles n'est réalisée que pour notre stricte usage interne et le fichier établi n'a pas d'autre vocation que de permettre des contacts avec nos clients, de recueillir des informations sur leurs animaux pour l'accomplissement de nos engagements.

Notre Clinique appliquera le Règlement Général de la Protection des Données si elle est amenée à transmettre des données personnelles à des sociétés auxquelles elle a recours dans le cadre de son exercice.

A Doué la Fontaine, le 21/03/2023
Pour la gérance de la SAS, Alice Dubois
Vétérinaire