

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

### **CLINIQUE VETERINAIRE DE LA FONTAINE**

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet <https://veterinaire-douelafontaine.com> ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein de notre établissement de soin, la Clinique Vétérinaire de La Fontaine, sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

#### **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

Notre établissement de soin est classé clinique vétérinaire pour les chiens, chats et NAC, et cabinet vétérinaire pour les animaux de rente, conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

ADRESSE : 13 allée Joseph Touchais, 49700, Doué en Anjou

TEL : 02 41 59 22 90

Courriel : [administratif@veterinaire-douelafontaine.com](mailto:administratif@veterinaire-douelafontaine.com)

N° Siret : 98498431000073

N° TVA : FR38984984310

#### **SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**

La clinique vétérinaire de La Fontaine est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DE LA LOIRE, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS des vétérinaires de la Loire est enregistrée sous le N°984 984 310 au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Nazaire.

#### **HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC**

- 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 ont lieu sur rendez-vous.

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.

#### **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

##### **Personnel vétérinaire :**

- Dr Vétérinaire Jérôme Hentry, N° d'Ordre 10934, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, Investigateur en essai clinique, Master IAE Management et Administration des Entreprises.
- Dr Vétérinaire Alice Dubois, N° d'Ordre 25983, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes.

- Dr Vétérinaire Sandrine Loison, N° d'Ordre 32335, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes.
- Dr Vétérinaire Elodie Audic, N° d'Ordre 28613, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes.
- Dr Vétérinaire Claire Guguen, N° d'Ordre 31406, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes.
- Dr Vétérinaire Stéphanie Dubois, N° d'Ordre 33226, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes.
- Dr Vétérinaire Ariane Masson, N° d'Ordre 34339, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes.
- Dr Vétérinaire Adèle Ménard, N° d'Ordre 40637, diplômée de l'Université de Médecine Vétérinaire de Košice.
- Dr Vétérinaire Alice Mortreau, N° d'Ordre 41963, diplômée de l'Université des Sciences de la Vie de Timișoara, faculté de Médecine Vétérinaire.

### **ACTES DE SOINS : ENGAGEMENT :**

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 propriétaire sur l'état de santé de son animal.

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.

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.

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

## **PRESTATIONS EFFECTUEES**

### **Carnivores domestiques :**

- Consultations de médecine générale et de médecine interne
- Chirurgie générale des tissus mous
- Chirurgie Orthopédique excluant l'utilisation de matériel d'ostéosynthèse autre que les broches centro-médullaires.
- Chirurgie dentaire
- Consultation d'ostéopathie et pratique de médecines complémentaires telles que la phytothérapie
- Consultation d'évaluation comportementale et autres suivis de comportement
- Examens complémentaires : échographie abdominale, échocardiographie, radiologie à développement numérique.
- Réalisations d'analyses :
  - Hématologiques
  - Biochimiques et Ionogramme, Hormonale
  - Tests rapides
  - Test de Coagulation
  - Tests urinaires
  - Cytologie (frottis sanguin, prélèvements cutanés, cytoponctions de masses, liquides d'épanchements)
- Autres analyses (dont histologie / cytologie) confiées à des laboratoires externes selon les besoins

### **Animaux de rente :**

- Consultations de médecine générale et gynécologique Chirurgie générale et obstétricale
- Échographies
- Réalisations d'analyses
  - Hématologiques
  - Biochimique
  - Test rapides
  - Analyse rapide en ferme
  - Autres analyses confiées à des laboratoires externes selon les besoins
  - Consultations conseils, visites de suivi (reproduction, mammites...)
  - Réalisation d'expertises en tant qu'adhérente à Veto70

### **Equidés :**

- Consultations de médecine générale et gynécologique
- Chirurgie de Convenance (castrations)
- Réalisations d'analyses hématologiques, biochimiques

### **NAC soit Furets-Rongeurs-Lagomorphes-Oiseaux-Reptiles :**

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie (de convenance et générale) sur certaines espèces

## **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

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 d'astreinte assure des visites régulières selon les nécessités que présentent les animaux hospitalisés.

## **PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**

Les vétérinaires de la clinique assurent eux-même à tour de rôle, la permanence des soins en dehors des heures d'ouverture de la clinique.

Un service de régulation téléphonique Vetophonie® assure un premier contact avec le propriétaire d'animaux de compagnie et transfère les informations au vétérinaire d'astreinte si l'animal nécessite une consultation en urgence. Dans le cas contraire, si l'état de l'animal n'est pas jugé inquiétant, des conseils sont fournis jusqu'à la réouverture de l'établissement. Concernant les animaux de rente, le transfert vers le vétérinaire d'astreinte se fait automatiquement par le répondeur de garde.

En cas de force majeure, si aucun vétérinaire de la clinique ne peut assurer la permanence des soins, une continuité de soins est établie avec une structure vétérinaire voisine. Le propriétaire en est alors clairement informé par le répondeur de garde.

## **ESPECES TRAITEES**

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes : Chiens, Chats, NAC. Les espèces habituellement traitées hors de l'établissement de soins sont les suivantes : bovins, petits ruminants, équidés.

## **PRESCRIPTIONS MEDICAMENTS, VENTE DE MATERIEL, PRODUITS COSMETIQUES, DE PRODUITS D'HYGIENE, ET D'ALIMENTS POUR LES 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.

Quel que 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.

## **CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT**

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.

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, la carte bancaire, les virements (coordonnées bancaires 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. La plateforme FLOA est utilisée comme solution de facilités de paiements.

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 ci-dessus. 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 ils lui ont été livrés, ou payer le préjudice correspondant à ces produits et matériels utilisés ou dégradés.

### **RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION**

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 par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier 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 accepte les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

### **DECES DE L'ANIMAL**

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.

Conformément à la loi en vigueur, les corps des animaux décédés devront être obligatoirement incinérés. Le propriétaire est libre de choisir parmi les modalités d'incinération que le personnel lui proposera, choix validé par une convention signée. La Société "Esthima" pratique l'incinération au

crématorium de l'Hermenault, en Vendée. Les corps sont conservés congelés dans nos locaux jusqu'à leur prise en charge.

### **ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.**

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure, détentrice d'une habilitation en vigueur, comme prévu par la loi.

### **ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

La prise en charge des animaux errants sur le territoire communal est de la responsabilité des maires (Code Rural Art 211-11 et 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

### **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires de Pays de Loire : 11 Rue du Chemin Rouge, Bât F, 44300 NANTES, 02 40 50 06 63.

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

En cas de comportement agressif et/ou déplacé envers l'équipe soignante, l'établissement se réserve le droit de rompre la continuité de soins des animaux détenus par le propriétaire litigieux.

### **RCP**

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) souscrite auprès de : Vetoptim, 39 Avenue Gambetta 75020 Paris, 01 77 66 40 89.

### **MEDIATEUR 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 financiers 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 les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)

### **LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL**

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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression, de limitation des données le concernant auprès de la direction de la clinique vétérinaire.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés  
Service des plaintes  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)