



Clinique
Vétérinaire
Vendôme

51 avenue de Lagord-Vendôme
17140 LAGORD
05 46 28 46 97
www.cliniqueveterinairevendome.fr
contact@vet-vendome.fr
N° SIRET : 79134283500018
N° TVA : FR 77 791 342 835

Amélie Frémont

Docteur Vétérinaire
N° 24775



Denis Vanlooche

Docteur Vétérinaire
N° 24767

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 dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins 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 internet de l'ordre des vétérinaires.

Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 12h30. Toute fermeture (exceptionnelle) durant ces horaires sera annoncée sur le site internet et à l'accueil de la clinique.

Les consultations ont lieu strictement sur rendez-vous. 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. En cas d'annulations répétées, des arrhes pourront être demandées pour tout nouveau rendez-vous.

Personnel affecté aux soins des animaux

- Dr Denis Vanlooche, diplômé de la faculté de médecine vétérinaire de Liège 2007
- Dr Amélie Frémont, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Liège 2011
- Dr Laura Simbault, diplômée de l'école vétérinaire de Nantes 2017
- Mlle Marie-Charlotte Roux, ASV niveau 5
- Mlle Lorelei Morin, ASV en formation

Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Chirurgies de convenance
- Chirurgies des tissus mous
- Consultations d'ostéopathie, physiothérapie et rééducation fonctionnelle, phytothérapie et aromathérapie assurées par le Dr Amélie Frémont
- Analyses sanguines :
 - ✓ effectuées par nos soins avec le matériel de la clinique
 - ✓ 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 du statut ASA de l'animal
 - ✓ Sédation légère : médétomidine – butorphanol ou buprénorphine
 - ✓ TIVA courte à moyenne : prémédication avec association médétomidine-butorphanol ou buprénorphine puis induction au propofol ou association médétomidine – kétamine
 - ✓ Anesthésie gazeuse : prémédication avec association médétomidine-butorphanol ou buprénorphine puis induction au propofol et relais gaz halogéné isoflurane
 - ➔ Surveillance de l'anesthésie par pulsoxymétrie-capnographie-ECG-NIBP-Température via un Vismo Nihon Kohden
- Imagerie médicale
 - ✓ Réalisation de radiographies : générateur SCIL et développeuse numérique Sigma Konika avec cassettes au phosphore
 - ✓ Réalisation d'échographie , doppler , doppler couleur : Easote Mega Pie medical
 - ✓ Réalisation d'endoscopie : Source lumineuse Pentax , endoscope Pentax, endoscope Wolf
- Délivrance de médicaments
Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

Surveillance des animaux hospitalisés

En fonction de la situation, un contrat de soins pourra être établi (lié à un devis) préalablement à l'hospitalisation de l'animal.

Il est expressément stipulé qu'il n'est pas assuré une veille permanente des animaux pendant la nuit et les jours fériés. Des visites régulières sont néanmoins assurées par le vétérinaire d'urgence. La fréquence des visites est fonction de la nécessité médicale et dans la mesure des possibilités du vétérinaire d'urgence.

Un examen de santé est réalisé matin et soir. Les propriétaires peuvent prendre des nouvelles par téléphone à partir de 11h du matin les jours ouvrés comme stipulé sur le contrat de soins.

Permanence de soins et continuité de 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 (05.46.28.46.97) vous serez automatiquement renseigné sur l'établissement recevant les urgences.

Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Lagomorphes (Lapins)
- Rongeurs

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées 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
-

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.

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.

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.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société INCINÉRIS « L'Hermenault (85)» l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Admission des animaux

Les chiens doivent être tenus en laisse par une personne majeure.

Les chats et autres petits animaux doivent être maintenus en cage de transport.

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 et présentés par une personne majeure.

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.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

Un devis écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire, après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

Le devis est estimatif et peut comporter un dépassement. En cas de dépassement de plus de 100 euros du montant initialement prévu, l'accord préalable du propriétaire de l'animal soigné devra être obtenu avant réalisation des prestations.

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.

Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Aucun crédit n'est accordé, sauf conditions particulières consenties par le vétérinaire.

Les moyens de paiement acceptés sont les espèces et les cartes bleues (les chèques ne sont pas acceptés).

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, même non entamés, ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard sont calculées sur la base du taux légal d'intérêt.

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.

Force majeure

Pour tout retard dans l'exécution de la prestation, du fait de circonstances indépendantes de sa volonté, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée pour tout préjudice résultant de ce retard. Sont notamment considérés comme exonérateurs les événements suivants :

- L'indisponibilité du fait de la gestion d'urgences médicales
- Les défauts imputables aux différents réseaux, EDF, France Telecom ou réseau GSM.
- Les entraves à la circulation d'origine atmosphérique, telles que le gel, la neige ou les pluies d'une exceptionnelle importance,
- Les grèves ou débrayages pouvant affecter l'une ou l'autre des parties ou les prestataires qui participent à l'une des étapes de la prestation.
- Un matériel en cycle d'entretien ou en réparation.

Le prestataire de services informera le bénéficiaire en temps opportun des cas et événements ci-dessus énumérés.

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser CROV de Nouvelle-Aquitaine

40 rue de Belfort
33000 Bordeaux
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>)

Responsabilité Civile Professionnelle

Assurance La Médicale de France

Loi « Informatique et libertés », secret professionnel, politique de confidentialité

La Clinique Vétérinaire Vendôme 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 Vendôme ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans 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).

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, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vétérinaire Vanlooche*.

Une charte de confidentialité plus détaillée est disponible sur notre site et à l'accueil.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Et

*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)