

**CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA
CLINIQUE VETERINAIRE DE LA COTE FLEURIE**

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 ou consultées sur notre site internet

<http://www.cvcf.vet>

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

1) Appellation de l'établissement de soins (mention obligatoire)

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et équidés » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des Vétérinaires.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 14h00 à 19h15, le samedi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

Les visites aux animaux hospitalisés ont lieu sur rendez-vous uniquement.

3) Personnel vétérinaire affecté aux soins des animaux

Soins des petits animaux et NAC :

- Dr F. BULKE, associé, diplômé de l'ENVN
- Dr B. DENIS, associé, diplômé de l'ENVA
- Dr L. NICOL, collaborateur libéral, diplômé de l'ENVA
- Dr E. ARQUER, collaboratrice libérale, diplômée de la Faculté Vétérinaire de Liège
- Dr M. GAUTHIER, collaborateur libéral, diplômée de l'ENVA, D.E. d'Ophtalmologie
- Dr A. MONNIER, salariée vétérinaire, diplômée de l'ENVA
- Dr A. GOUPIL, salariée vétérinaire, diplômée de l'ENVA

Soins des équidés :

- Dr X. d'ABLON, associé, diplômé de l'ENVA, D.E. d'Ophtalmologie
- Dr G. DELARUE, associé, diplômé de l'ENVL
- Dr A. DELLAREGINA, salariée vétérinaire, diplômée de la Faculté Vétérinaire de Bologne
- Dr M. DESFARGES, collaboratrice libérale, diplômée de l'ENVT
- Dr J. GATTI, salariée vétérinaire, diplômée de l'ENVA
- Dr J. LEPLEY, salariée vétérinaire, diplômée de l'ENVA
- Dr M. LESOUF, salariée vétérinaire, diplômée de la faculté Vétérinaire de Liège
- Dr E. STEELE, salariée vétérinaire, diplômée de l'ENVA

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Consultations de chirurgie et chirurgies générales
- Consultations de comportement par le Dr NICOL
- Consultations d'ophtalmologie par les Dr GAUTHIER et d'ABLON
- Consultations d'ostéopathie par le Dr DELARUE
- Radiographies et bilans radiographiques
- Echographies
- Echocardiographies par les Drs BULKE, DENIS ou GOUPIL, et d'ABLON pour les chevaux
- Endoscopie, fibroscopie, arthroscopie et coelioscopie
- Gastrosopie équine
- Scanner toutes espèces
- Chirurgie orthopédique et neurologique : les Drs PAILLET, CRIGEL et BULKE pour les petits animaux
- Chirurgies équines (chirurgies d'arthroscopie, chirurgies orthopédiques, coelioscopie, chirurgies des tissus mous) : Dr A. LECHARTIER

- Analyses de laboratoire :

- Effectuées par nos soins sur le matériel suivant :

Idexx Procyte Dx (hématologie), Idexx Catalyst One (biochimie), Idexx Vetstat (ionogrammes, gaz du sang), Idexx Sedivue Dx (urines), Kitvia Coagpoc (coagulation).

- Effectuées à l'extérieur avec accord du propriétaire dans les laboratoires vétérinaires principaux :

VETODIAG (6, route du robillard 14170 BERVILLE – 0231410000)

LABEO (1, route de rosel 14180 SAINT-CONTEST – 0231471919)

LABONIRIS (101, route de Gachet 44307 NANTES - 0240687766)

- Anesthésies générales selon des protocoles incluant les molécules suivantes en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal : médétomidine, buprénorphine, zolazépam-tilétamine, kétamine pour les petits animaux ; détomidine, butorphanol, diazepam, kétamine pour les chevaux ; avec un relai gazeux à l'isoflurane dans les deux cas.

- Imagerie médicale

- Réalisation de radiographies : générateur Examion pour les petits animaux – générateurs portables Dongmun, Poskom ou Gierth pour les chevaux.

- Echographie, doppler, doppler couleur, sur échographes Phillips HD15 ou Phillips Affinity (une copie sur CD ou clé USB de l'échographie est remise sur simple demande). Echographes portables Aloka Prosound et Sonosite en équine itinérante.

- Scanner Philips 16 barettes.

Les examens d'imagerie sont systématiquement archivés sur un serveur d'imagerie dédié à la clinique.

- Délivrance de médicaments (conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur).
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

La surveillance des animaux hospitalisés la nuit est réalisée par un vétérinaire logeant sur place (ne réalisant pas de consultations d'urgence).

Une surveillance vidéo, consultable à distance, est également présente dans les boxes de soins intensifs pour les petits animaux et les chevaux.

6) Permanence et continuité des soins

En dehors des heures d'ouverture, les urgences sont assurées sur appel téléphonique d'un vétérinaire d'astreinte (ne logeant pas sur place) au 06/70/99/24/35 pour les petits animaux et au 06/70/99/85/74 pour les équidés.

7) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets, Rongeurs et certains NAC
- Chevaux et équidés

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

- Clinique vétérinaire de la Vallée d'Auge, 5 rue Sainte Méline, 14130 PONT L'EVEQUE (0231640039) pour les animaux de rente
- Clinique vétérinaire de la Porte de Nacre, 84 rue de la Delivrande 14000 CAEN (0231930767) pour les NACs qui ne peuvent être pris en charge par nos soins.

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 propriétaire. 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, ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le propriétaire.

Le propriétaire 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 propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10) Décès de l'animal

Avant tout acte d'euthanasie, il sera demandé au propriétaire de signer une autorisation écrite.

En cas de décès des petits animaux, 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, rue des Sorbiers 61120 VIMOUTIERS (0327761983) l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le propriétaire.

Concernant les équidés l'enlèvement et l'équarrissage obligatoire sera effectué par la Société ATEMAX, Saint Langis les Mortagne. Un enlèvement et une incinération individuelle peut-être demandés et effectués par la Société HORSIA, Vimoutiers.

Les frais d'enlèvement et d'incinération sont à la charge du propriétaire.

11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux ainsi que les animaux hors catégories

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.

Les chiens hors catégories ne pourront être admis dans la clinique sans être tenus en laisse du fait du risque d'altercation entre chiens. Les chats doivent être apportés à la clinique uniquement dans des cages dont l'ouverture est sécurisée.

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants des clients de la clinique pourront être admis au chenil dans l'attente de contacter leurs propriétaires. Pour tous les autres animaux, ils devront être directement conduits au refuge animalier de Touques, chemin du calvaire 14800 TOUQUES (0231880915).

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et consultables sur notre site internet www.cvcf.vet.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur demande au secrétariat téléphonique ou à l'accueil.

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 pourra être remis au client, ou explicité dans un contrat de soins.

14) Modalités de règlement

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

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée. Concernant les chevaux un acompte de 300€ TTC sera demandé avant toute intervention sous anesthésie générale.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard pourront être appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

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

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Normandie :

CROV de Normandie

33, rue Fred Scamaroni

14000 CAEN

02 31 52 11 01

16) RCP

La CVCF a souscrit une assurance Responsabilité Professionnelle auprès du

Cabinet POULNOT-HAGOPIAN-DARBIER

Assurances AVIVA

Immeuble le Prélude 25, Rue de l'Epeautre

30 133 LES ANGLES

Tel: 04 90 15 91 00

17) 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 (voir le dossier RGPD consultable à la clinique ou sur le site internet www.cvcf.vet)

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.