

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS VÉTÉRINAIRES

« CABINET VÉTÉRINAIRE VET&SPHERE, 1 rue des Trois Moulins, 56580 BREHAN »

Les présentes conditions sont consultables au cabinet vétérinaire et elles peuvent vous être remises sous un format papier sur simple demande.

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

### APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

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 vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires (<https://www.veterinaire.fr/je-suis-veterinaire/mon-exercice-professionnel/les-fiches-professionnelles/les-conditions-generales-de-fonctionnement-des-etablissements-des-soins-veterinaires-cgfv>). Il est situé 1 rue des Trois Moulins à Bréhan (56580).

Téléphone : 02.97.51.50.47.

mail : rohan.vs@reseau cristal.fr

### SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

Cet établissement de soins dépend de la SELARL VET&SPHERE, société composée de 19 associés co-gérants, dont le siège social est situé ZI de Tirpen à Malestroit (56140).

Pour la partie animaux de compagnie (chiens, chat et NAC), le cabinet est adhérent du réseau de structures vétérinaires Symbiavet. Pour la partie équidés, le cabinet est adhérent du réseau de vétérinaires équins PEGAS.

Pour la partie animaux de rente, le cabinet est adhérent du Réseau Cristal.

### HORAIRE D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Le cabinet est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30.

Les consultations ont lieu exclusivement sur rendez-vous.

Hors les cas prévus par le code de déontologie, la clinique se réserve la possibilité de refuser tout client qui:

- se rend coupable d'incivilité, injure, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire

- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

#### PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

##### Personnel vétérinaire :

- AURAY Christophe, docteur vétérinaire n°17228 diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes
- BLANDIN Arnaud, docteur vétérinaire n°30080 diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes
- BRUWIER Antoine, docteur vétérinaire n°30389 diplômé de l'Université de Liège
- CHAMPENOIS Dominique, docteur vétérinaire n°25579 diplômé de l'Université de Liège
- DELFAUD Aurélien, docteur vétérinaire n°18653 diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon
- DROULERS Clément, docteur vétérinaire n°31180 diplômé de l'Université de Liège
- GAUTIER Thomas, docteur vétérinaire n°29308 diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse
- GUEVEL Emeline, docteur vétérinaire n°34300 diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes
- LORENT Thierry, docteur vétérinaire n°11793 diplômé de l'Université de Liège
- MOLMY Mathilde, docteur vétérinaire n°29345 diplômée de l'Ecole Nationale vétérinaire de Toulouse
- RUTIN Emmanuel, docteur vétérinaire n°21648 diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes
- SAUVAGE Pierre, docteur vétérinaire n°30318 diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

##### Personnel non vétérinaire :

- LE DELEZIR Enora, ASV échelon 3
- LE GUENNEC Nathalie, secrétaire

#### PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique et obstétricale
- Chirurgie des tissus mous
- Médecine et chirurgie des équidés en pratique ambulatoire
- Médecine et chirurgie des ruminants en pratique ambulatoire
- Analyses sanguines :
  - effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX Catalyst, IDEXX Procyte, Mastatest
  - effectuées, le cas échéant, par un laboratoire extérieur avec accord du client
- Analyses bactériologiques (délocalisation à Malestroit)
- Analyses coproscopiques (délocalisation à Malestroit)
- Anesthésies générales des carnivores domestiques 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 :

- Pour les patients ASA 1 de moins de 7 ans : anesthésie fixe.
- Pour les patients ASA > 1 et/ou de plus de 7 ans : prémédication et induction en anesthésie IV, relai gaz anesthésique.
- Quelque soit le protocole, il est systématiquement associé à une prise en charge de la douleur. Nous utilisons un anti-inflammatoire non stéroïdien (méloxicam ou robenacoxib) lorsque celui-ci n'est pas contre-indiqué et de la buprénorphine.
- Surveillance de l'anesthésie par un Respivet (surveillance respiratoire) et un oxymètre de pouls (fréquence cardiaque et saturation en oxygène)
- Anesthésie générale des équidés selon le protocole suivant (sauf si le vétérinaire juge plus approprié un autre protocole) :
  - Prémédication acépromazine, romifidine et butorphanol
  - Induction diazépam et kétamine
  - Relais romifidine +/- kétamine

#### SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Pendant les horaires de fermeture de la clinique (17h30-9h00), les animaux ne sont pas sous surveillance permanente de l'équipe soignante. Les patients nécessitant une hospitalisation le samedi, le dimanche ou jour férié sont envoyés à la clinique vétérinaire VET&SPHERE de Saint-Marcel, où le vétérinaire de garde passera à minima 2 fois par jour pour faire les soins aux animaux hospitalisés. Une surveillance vidéo à la clinique vétérinaire de Saint-Jean-Brévelay et Saint-Marcel pourra être mise en place si l'état de l'animal le nécessite.

#### PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Les astreintes et urgences sont assurées 7j/7 par des vétérinaires de la SELARL (les vétérinaires canins assurant les gardes canine, les vétérinaires ruraux assurant les gardes de rurale et équine) joignables sur le numéro de fixe de la clinique (basculer automatique sur le portable du vétérinaire de garde après un menu multichoix pour annoncer les tarifs de la consultation de garde selon horaires et sélectionner l'espèce concernée par l'appel) pour les clients réguliers de la clinique. Selon leurs disponibilités, ils décrocheront ou vous rappelleront pour convenir d'un RDV à la clinique si cela est jugé nécessaire.

Les gardes de canine des cliniques vétérinaires de Saint-Jean-Brévelay, Saint-Marcel et le cabinet vétérinaire de Rohan sont assurées de façon conjointe. Aussi, en fonction de la nécessité et des possibilités du vétérinaire de garde, il pourra être demandé aux clients de se rendre sur l'un ou l'autre site.

#### ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées sont :

- Chiens
- Chats
- Furets

- Rongeurs (souris, rat, hamster, cobaye...)
- Lagomorphes (lapin)
- Bovins
- Ovins/Caprins
- Equidés

#### CONDITIONS TARIFAIRES

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande au comptoir.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, assortie d'une TVA à 20 % sauf pour les actes en reproduction équine ainsi que certains compléments alimentaires dont la TVA s'élève à 10%. 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 leur chiffrage exact. Nous nous efforcerons toutefois autant que possible de réaliser un devis incluant des paliers financiers qui sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client, acceptation qui pourra être téléphonique.

#### LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Bretagne, situé au 53 rue Jules Vallès 35000 RENNES (02.99.63.71.95).

#### RCP

RCP GROUPAMA n°contrat : 10485277-1

#### 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 vétérinaires de l'Etablissement de soins.

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.

#### 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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : [www.mediation-conso.fr](http://www.mediation-conso.fr).

#### RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante

(sauf pour la palpation transrectale des équidés, le suivi échographique des chaleurs pour les équidés, la castration des équidés, l'administration de médicaments hors-AMM chez les équidés : document écrit et contresigné) 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 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 accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

#### 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 Seleste (16 rue Denis Papin, 44810 à Héric) 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.

#### MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client suite à une chirurgie ou hospitalisation.

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 réfrigérés non entamés ne peuvent être repris. Les autres médicaments non entamés et en bon état peuvent être repris par la structure de délivrance uniquement, et si leur délivrance remonte à moins de 7 jours.

Aucun médicament délivré depuis plus de 7 jours ne peut être repris.

Aucun médicament dont l'emballage est sale ou abîmé ne peut 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 calculées à un taux égal à 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.

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