

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU COURS

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou consultable sur notre site internet <https://www.veterinaireducours.com/>

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La **Clinique Vétérinaire du Cours** répond au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires pour animaux de compagnie et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

4 place des petits murs – 44000 NANTES
0240200529
veterinaireducours@gmail.com
SELARL SIRET N°81230461600012

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (lapins, rats, gerbilles, furets, chinchillas notamment). Les reptiles et les oiseaux ne sont pas pris en charge par notre clinique.

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

La clinique vétérinaire du cours est ouverte du lundi au vendredi de 08h45 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 13h30.

Les consultations ont **lieu sur rendez-vous uniquement**.

Aux heures de fermeture de **la clinique vétérinaire du cours**, une convention a été passée avec le service d'urgence *vetoatom44*, joignable au 0240884444 (*transfert téléphonique automatique en dehors de nos heures d'ouverture*)

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés. Les horaires et créneaux de consultations sont définis dans les horaires d'ouverture et sont au libre choix de la clinique vétérinaire du cours. Les horaires de consultations sont indiqués lors de la prise de rendez-vous.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement. **Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.** Le cas échéant, ces consultations sans rendez-vous font l'objet d'une **facture supplémentaire (« supplément urgence-jour »)** / Nos honoraires sont consultables en salle d'attente, par téléphone et sur notre site internet.

La Clinique Vétérinaire du Cours réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la **Clinique Vétérinaire du Cours** est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez-vous. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, notre standard téléphonique vous met en relation automatique avec le service d'urgence vétérinaire à domicile et de régulation vétérinaire : Vetoatom44 (ligne directe 0240894444).

L'usage des messageries sur Facebook et Instagram est possible depuis nos pages respectives. Cependant, ce créneau de communication ne saurait remplacer votre appel téléphonique et la clinique vétérinaire du cours ne saurait être responsable d'une absence de réponse à votre demande, même si nous mettons tout en œuvre pour y répondre.

Pour toute demande urgente, merci de nous contacter uniquement par téléphone au 0240200529 à toute heure.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **la Clinique Vétérinaire du Cours** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable *d'incivilité, insulte, injurie, 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 AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

- **Dr Sylvain PETEL**, Docteur en Médecine Vétérinaire, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes – ONIRIS et de la Faculté de Médecine de Nantes – Fondateur et Gérant
- **Dr Delphine FEJAN**, Docteur en Médecine Vétérinaire, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes – ONIRIS et de la Faculté de Médecine de Nantes, qui remplace le Dr PETEL – Vétérinaire employée

Personnel non vétérinaire :

- **Mlle Léna MENORET**, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau III
- **Mlle Diane DUPRE**, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau III

Lors de ses absences, le Dr PETEL sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU COURS (non exhaustif)

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécifiques (ophtalmologie, dermatologie, neurologie, cardiologie, ostéopathie...)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires (notamment NAC)
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire

- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques, orthopédiques...
 - Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, endocrinologie, analyses urinaires...)
 - Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies,
- D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés (notamment sérologies, test PCR ..)

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de **la Clinique Vétérinaire du Cours** sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte (monitoring, télésurveillance) des animaux hospitalisés.

En dehors de nos heures d'ouverture, la surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités en soirée, et **autant que de besoin**.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :

- La clinique vétérinaire Vétocéane
9 All. Alphonse Fillion, 44120 Vertou
Ouvert 24h/24 – 02 40 05 12 13

- Service à domicile *Vétoadom44* joignable au 02 40 89 44 44

ESPECES TRAITEES

Animaux de compagnie (petits mammifères)

Chats, Chiens, Nouveaux Animaux de Compagnie (Lapins, rats, hamsters, cobayes, gerbilles, chinchilla, furets notamment).

Les oiseaux et reptiles ne sont pas pris en charge par notre clinique.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont **la Clinique Vétérinaire du Cours** informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. **La Clinique Vétérinaire du Cours** informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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.

DECES 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. Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin. En cas de besoin, nous sommes disponibles pour vous conseiller.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La Clinique Vétérinaire du Cours ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la **municipalité** sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale de NANTES au

Allo tranquillité publique | 02 40 41 99 99

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage :

101 Route de Gachet ENVN Oniris, Rte de Gachet, 44300 Nantes 02 40 68 77 76

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La Clinique Vétérinaire du Cours est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, **la Clinique Vétérinaire du Cours** est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique. **Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés**

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de **la Clinique Vétérinaire du Cours** à l'adresse suivante : <https://www.veterinaireducours.com/vet-vous/>

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient

MODALITES DE REGLEMENT

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

Une provision sur honoraire pourra être demandée AVANT toute prestation (notamment consultations, examens complémentaires, soins et hospitalisation).

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier et par nos soins. Des frais de dossier sont appliqués.

Les honoraires sont dus dès la prise en charge de l'animal. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Le paiement par chèque n'est pas accepté.

Mode de paiement acceptés : carte bancaire, paiement sans contact, virement bancaire (si instantané uniquement et sur fourniture d'un récépissé bancaire)

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. En cas de non-paiement des honoraires, **la Clinique Vétérinaire du Cours** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Nantes.

COMMUNICATION

La **Clinique Vétérinaire du Cours** dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.veterinaireducours.com/>

Page Facebook : <https://www.facebook.com/veterinaireducours>

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité est consultable en salle d'attente

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Pays de Loire peut être sollicité :

20 Rue de la Rainière, 44339 Nantes

02 40 50 06 63

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à Dr PETEL, Clinique Vétérinaire du Cours : 4 place des petits murs 44000 Nantes

En cas de contestation des solutions proposées, 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 à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

ALLIANZ Vannes/Séné Philippe AUREGAN

15 Route de NANTES 56860 SENE

0297683434

www.allianz.fr/auregan

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La clinique Vétérinaire du Cours 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 du Cours** 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 PETEL*.

*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)

Conditions générales de fonctionnement validées le 01/01/2022.

Dr Sylvain PETEL, pour la Clinique Vétérinaire du Cours