

LES CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DU CHENE A LEU (1/12/2020)

Les présentes conditions sont à votre disposition sur demande ; elles peuvent être remises sous un format papier à la clinique.

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

Appellation de l'établissement de soins & Espèces habituellement et occasionnellement traitées

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 :

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

La Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu est joignable

Par téléphone au **02 35 36 37 10**,

Par fax au 02 32 83 05 89,

Par mail à vetochenealeu76@gmail.com

Par courrier à :

SELARL CLINIQUE VETERINAIRE DU CHENE A LEU

544 AVENUE DE BUCHHOLZ 76380 CANTELEU

SIRET 805 397 809 00015 RCS ROUEN 805 397 809 CODE NAF 7500Z CAPITAL 1000€

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

La clinique est ouverte du lundi au mercredi de 9h à 12h00 et de 14h30 à 19h00, le jeudi de 9h à 12h et de 14h30 à 18h. Le vendredi de 9h à 12h et de 14h30 à 19h. Le samedi de 9h30 à 12h30

Tous les actes médicaux sont effectués sur rendez-vous, pour le confort de nos patients, sauf urgence.

Les recommandations COVID sont appliquées dans tout l'établissement : port du masque pour le personnel et les clients, distanciation, utilisation du gel hydro alcoolique, consultation uniquement sur rdv sauf urgence.

Personnel vétérinaire affecté aux soins des animaux

Dr Christine VAUTIER, Docteur Vétérinaire, cogérante, Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine/Pharmacie de Lyon.

Dr Daniel VIENET-LEGUE, Docteur Vétérinaire, cogérant, Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon et de la Faculté de Médecine/Pharmacie de Lyon.

Dr Aline BASTIEN, Docteur Vétérinaire, Diplômée de la faculté vétérinaire de Liège, CDD pour les remplacements des cogérants, échelon 4.

Personnel non vétérinaire affecté aux soins des animaux

Mlle Eléna MARET, CDI, AV échelon 3

Mlle Anaëlle FARCY, CDD, formation ASV en contrat d'apprentissage (2019/2020)

Mlle Colleen BARRE, CDD, formation ASV en contrat d'apprentissage (2020/2021)

Personnel affecté à l'entretien

Mme Marielle DUMONT, CDI, personnel d'entretien échelon 1

Prestations principales effectuées au sein de la clinique (liste non exhaustive)

- Consultations de médecine générale
- Consultations de prévention et vaccinales
- Consultations pédiatriques et vaccinales
- Consultations pubertaires
- Consultations gériatriques
- Chirurgies de convenance
- Chirurgies des tissus mous
- Chirurgies orthopédiques et articulaires
- Soins dentaires : détartreur SATELEC P5 PROVET, polisseur MOI NSK
- Consultations d'ophtalmologie
- Chirurgie ophtalmologique (uniquement cornée et certaines de ses annexes) -microscope opératoire ZEISS-
- Consultations de cardiologie
- Consultation de dermatologie
- Consultations de comportement
- Evaluation comportementale pour les chiens catégorisés (le Dr VIENET LEGUE est sur la liste nationale des évaluateurs, consultable sur le site de l'Ordre des vétérinaires).
- Analyses d'urine : IDEXX VETLAB UA
- Analyse sanguines :
 - effectuées par nos soins avec le matériel suivant : IDEXX CATALYST ONE, IDEXX VETSAT IONO, MS4 S, Coagulation QUICK VET ANALYSER.
 - effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client en particulier IDEXX LABO.
- Anesthésies générales :
 - Prémédication SC/IM/IV
 - Pose cathéter-perfusion / induction IV / intubation endotrachéale
 - Entretien par oxygène et isoflurane CUVE ISOTEC 5 DATEX-OHMEDA

- Un vétérinaire est dédié spécifiquement à l'anesthésie pour toute anesthésie volatile pour assister le vétérinaire chirurgien.
- Monitoring : oxymétrie - capnographie - % isoflurane- avec appareil Ohmeda RGM 5250, température...
- Apport d'oxygène par un CONCENTRATEUR EVER FLO OPI ainsi que par un réseau d'oxygène sous pression, dans plusieurs pièces de la clinique, alimenté par une bouteille de 3.2 m3 d'oxygène médical AIR LIQUIDE
- Imagerie médicale
 - Radiographies : générateur TROPHY VETOX 110 ST
 - Développement numérique par plaques au phosphore, numériseur FUJI CR-IR, 2 grandes et 2 moyennes plaques. Les images radiographies en JPG sont envoyées par mail au client.
 - Echographies, Doppler, Doppler couleur ESAOTE MYLAB 60
- Thérapie laser (DoctorVet MIKAN)
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire. Les médicaments vétérinaires ne peuvent être délivrés qu'aux animaux soignés ayant fait l'objet d'une consultation dans les 12 mois précédant la prescription. Les médicaments ne sont ni repris, ni échangés.
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments diététiques et physiologiques.

Hospitalisation et Surveillance des animaux hospitalisés

Les chats sont hospitalisés dans une chatterie indépendante. Les boxes chats sont adaptés à leur éthologie et leurs pathologies (portes en verre, chauffage, tapis mousse, eau, alimentation diététique...).

Les chiens sont hospitalisés dans un chenil indépendant. Les boxes sont adaptés à leur éthologie et leurs pathologies (boxes de grande taille pour que le chien puisse se tenir debout, porte sécurisée, chauffage, tapis mousse, eau, alimentation diététique...). Une cour sécurisée permet des sorties d'hygiène.

Un lazaret peut être créé.

Quatre pompes à perfusion (SK 600I INFUSION PUMP SHENKE MEDICAL, 2 pompes SK 600II, SP 760 AVOZEN), pousse seringue (SK 500II), tapis chauffant, lampes chauffantes infra rouges, couverture chauffante à air chaud COVIDEM WARM TOUCH, oxygène en débit continu CONCENTRATEUR OXYGENE 7F-5.... sont à la disposition des soignants pour permettre des soins de qualité

Les animaux hospitalisés sont surveillés, à un rythme imposé par leur état de santé, même pendant les heures de fermeture (un vétérinaire se déplace à la clinique pour assurer les soins aux animaux hospitalisés) ainsi que par des webcams consultables à distance par les vétérinaires. Un vétérinaire ou une auxiliaire vétérinaire ne reste pas sur place les midis de la semaine entre 12h & 14h30, les nuits entre 19h le soir & 9h le lendemain matin, les weekends entre 12h30 le samedi & le lundi 9h et les jours fériés entre la veille 19h & 9h le lendemain du jour férié.

Urgences et continuité des soins

Afin d'assurer pendant les heures de fermeture de la clinique un suivi optimal des animaux qui nous sont confiés, nous sommes adhérents à SOS VETO ROUEN. Cette association regroupe les vétérinaires désirant assurer les urgences et la continuité de soins les nuits et jours fériés. Nous serons présents pour assurer les soins pour nos clients et ceux de nos confrères certaines nuits et

certaines jours fériés : c'est par respect pour nos clients que nous participons activement à ce service associatif. Dès le lendemain de la garde nous serons informés de la pathologie de votre animal. Ainsi, en dehors des heures d'ouverture de la clinique, nos clients faisant face à une urgence sont priés de contacter la clinique au **02 35 36 37 10**. Un répondeur téléphonique lui indiquera le numéro du vétérinaire d'astreinte.

MAIS, en cas de non réponse, soit du numéro de la clinique (02.35.36.37.10), soit du numéro de SOS VETO ROUEN (02.35.36.30.00), soit du numéro de téléphone communiqué par le répondeur de du service garde, **vous pouvez en cas d'urgence** joindre d'autres structures de garde sur la région de Rouen. **Par exemple** : **Seinevet à Boos** 02.35.80.19.98, **Synervet/UVY** à Grand Quevilly 02.78.94.02.79, **Mon Vêto** à Saint Etienne du Rouvray 02.35.65.04.05.

En dehors du téléphone de la clinique, les autres moyens de communication vers la clinique (Mail, Facebook, Messenger, Répondeur téléphonique...) ne garantissent une réponse de l'équipe vétérinaire.

Client responsable de l'animal

Conformément aux dispositions légales, le client du vétérinaire est la personne majeure qui présente l'animal en consultation et qui, de ce fait, en est responsable médicalement et financièrement.

Espèces traitées

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

- **Chats**
- **Chiens**
- **NACs à poils (petits mammifères) : Furets, Rongeurs (rats, cobayes, chinchillas...), lagomorphes (lapins, ...).**

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les équidés, les animaux de rente et les animaux à plumes ou écailles. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser **par exemple** :

Animaux de rente

Clinique Seinevet de Boos

26 rue de la République

76520 BOOS

02 35 80 19 98

Equidés

Clinique équine du Moulin d'Ecalles

2951 route de Rouen

76750 ESTOUTEVILLE-ECALLES

02 35 61 90 40

NACs à plumes et à poils

Clinique vétérinaire ANIDOC

7 allée de la dame blanche,

76550 Hautot-sur-Mer 02.35.83.02.10

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client

Le client est clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, toute anesthésie, même mineur, tout traitement médicamenteux, toute vaccination comportent des risques exceptionnels ou non et qu'il en accepte toutes les conséquences. L'équipe de la clinique vétérinaire met tout en œuvre pour minimiser ces risques et informera le client de ces risques. 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 caractère agressif de certains animaux, la réalisation de certains soins, nécessitent des contentions physiques ou chimiques qui peuvent être responsables de complications (graves ou non), sans pour autant que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée. En consultation, 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. Mais, en hospitalisation, une anesthésie pourra être envisagée sans information préalable du client si les conditions de sécurité ne sont plus remplies pour le personnel.

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.

Certains examens et soins nécessitent pour des raisons techniques, hygiéniques ou médicales une tonte, parfois très large, de certaines parties du corps des animaux.

Contrat de soins, Conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées dans le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins oral ou écrit. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

La Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu n'est pas tenue à une obligation de résultats et le client s'engage à acquitter tous les frais (consultation, hospitalisation, surveillance médicale, soins, perfusions, chirurgie, implants chirurgicaux, examens complémentaires, médicaments ...) nécessités par l'état de son animal, dès la première présentation par la Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu d'un relevé détaillé.

La totalité des honoraires doit être réglée avant la sortie de l'animal.

Le coût de complications éventuelles (pendant et après l'hospitalisation), des soins ou consultations de contrôle après la sortie sont toujours à la charge du client.

La Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu ne peut être tenu pour responsable des laisses, colliers ou autres objets laissés avec l'animal.

Les visites sont susceptibles de perturber les animaux hospitalisés. Elles ne sont possibles qu'après accord du vétérinaire. Des nouvelles peuvent être obtenues auprès du secrétariat aux heures ouvrables.

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.

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 Esthima** (Zone Artisanale 76890 Tôtes), la crémation collective, ou avec restitution des cendres du corps, ou strictement individuelle en présence du client directement à Tôtes. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de crémation sont à la charge du client.

Les corps ne peuvent être conservés que 7 jours. Au-delà de ce délai, ils sont confiés à une société d'incinération en vue d'une crémation collective et les frais occasionnés donneront lieu à une facturation au client.

Les médicaments, aliments,...ne sont ni repris, ni échangés.

Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés, en laisse et présentés par une personne majeure.

Modalités de règlement

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

Les types de paiement sont : espèces, chèques bancaires, cartes bancaires (sur place et par téléphone), virements (uniquement pour des associations ou services publics déjà enregistrés), paiements fractionnés avec une carte bancaire adaptée (en 3 ou 4 fois, **attention** toutes les banques n'acceptent pas ce mode de paiement –**la clinique ne sera pas responsable si la banque du client refuse ce type de paiement différé**, la facture devra alors être réglée au comptant-, ce crédit est gratuit mais il y a des frais de dossier à régler en supplément de la facture initiale).

Un acompte pourra être demandé lors de l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée, ou avant une chirurgie onéreuse.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de l'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Les vétérinaires se réservent le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes 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 à l'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et des 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 leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client. Ce devis pourra être oral sans demande précise du client.

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au :

Conseil régional de l'Ordre de Normandie

33 rue Fred Scamaroni

14000 CAEN

cro-normandie@veterinaire.fr

Responsabilité professionnelle

Notre établissement est assuré en RCP chez :

LA MEDICALE DE FRANCE

Délégation de Rouen

55 Avenue Gustave Flaubert,

76000 Rouen

02.35.71.42.22

Contrat Responsabilité Civile professionnelle 01193764GV

Loi « Informatique et libertés »

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 VAUTIER et VIENET LEGUE.

Produits et services

Ce site est une présentation de produits et services proposés par la Clinique vétérinaire du Chêne à Leu. La responsabilité de la SELARL Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu ne saurait être engagée quant aux éventuelles erreurs ou omissions présentes sur ce site. Aucune garantie n'est en particulier donnée quant aux éléments techniques, aux spécifications et aux performances des produits présentés sur ce site. Toutes les informations fournies sont non contractuelles et sujettes à modification sans préavis.

Droit de propriété intellectuelle

Ce site est soumis à la législation sur la propriété intellectuelle (articles L.111.1 et suivants du code de la propriété intellectuelle). Les contenus, photographies, visuels et charte graphique sont la propriété de la SELARL Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu.

L'utilisation, en particulier à des fins commerciales et publicitaires, de captures d'écran, d'images, d'éléments graphiques ou de textes contenus dans ce site est interdit sans autorisation de la SELARL Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu.

Règlement général sur la protection des données

L'établissement de soins vétérinaires dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Numéro de déclaration à la CNIL : 1499762 v O

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal 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 seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (vaccins, traitements, examens....).

Admission des animaux errants

Ils ne peuvent être hospitalisés dans notre clinique (obligations sanitaires et légales)

Vous devez vous adresser, de jour ou de nuit à **SNPA**, 7 bis avenue Jacques Chastellain, 76100 Rouen **Tel : 02.35.70.20.36**. Lors des horaires de fermeture, vous devez vous déplacer sur place, ils ne répondent pas au téléphone.

Pour les animaux errants sur la commune de Canteleu, vous pouvez, aux heures d'ouverture, vous adresser à la **Police Municipale**, Plate-forme Citoyenne 6 ancienne route de Duclair 76380 Canteleu **Tel : 02.32.12.00.49**

Pour les animaux de la faune sauvage, contacter Association CHENE, 12 rue du Musée 76190 Allouville-Bellefosse **Tel : 02.35.96.06.54**

CRISE SANITAIRE LIEE AU COVID-19 : MESURES EXCEPTIONNELLES

Pour répondre aux exigences gouvernementales et aux recommandations ordinales, la Clinique Vétérinaire du Chêne à Leu a mis en place **des mesures de biosécurité**. Elles sont susceptibles d'évoluer en fonction des modalités administratives, réglementaires et sanitaires pour les 18 mois à venir. Elles reposent sur la nécessité de protéger le personnel de l'établissement et de participer à la protection de la santé publique :

- Port du masque obligatoire dans tout l'établissement par tous.
- Mesures de distanciation sociale
- Respect des consignes données par le personnel
- Désinfection régulière avec des produits adaptés
- Aération fréquente des pièces
- L'établissement se réserve le droit de refuser l'accès des clients qui ne respecteraient pas les mesures sanitaires ainsi que les clients qui ont un comportement inadapté (menaçant, insultes, agression, état alcoolique,).
- Ces mesures ne sont pas exhaustives.