

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE
« PROCYON, CABINET VETERINAIRE MEDICO-CHIRURGICAL,
3 RUE DES CHATAIGNIERS – ZA LE BUTAY, 44690 CHATEAU THEBAUD »

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur notre site internet :

www.procyon-veterinaire.fr

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « Cabinet Vétérinaire Médico-chirurgical », conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires (<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2015/3/13/AGR1505004A/jo/texte>) et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Nos coordonnées : 3 Rue des châtaigniers – ZA le Butay – 44690 CHATEAU THEBAUD

Tél : 02.40.26.72.90

Courriel : contact@procyon-veterinaire.fr

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

Le cabinet vétérinaire médico-chirurgical Procyon est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h, le samedi de 9h à 12h30.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement, aux horaires suivants :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Début	9h00	9h00	9h00	9h00	9h00	9h00
Fin	12h00	12h00	12h00	12h00	12h00	12h00
Début	14h00	14h00	14h00	14h00	14h00	
Fin	18h30	18h30	18h30	18h30	18h30	

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au cabinet vétérinaire Procyon en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture, **uniquement en cas d'urgence et fonction de la disponibilité des vétérinaires**. Le cas échéant, ces consultations sans rendez-vous font l'objet d'une facturation spécifique.

Pour toute demande urgente, merci de nous contacter **uniquement par téléphone** aux heures d'ouverture au 02.40.26.72.90. L'usage des messageries (répondeur ou internet) ne saurait remplacer votre appel téléphonique et le cabinet vétérinaire Procyon ne saurait être responsable d'une absence de réponse, et ce malgré les moyens mis en œuvre pour traiter vos demandes.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **le cabinet vétérinaire Procyon** 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 deux rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler au préalable,
- 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, refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Damien DEGOSSE**, Dr vétérinaire, associé unique,
- Dr Emilie BERNARD**, Dr vétérinaire, salariée,
- Dr Armonie GOIZET**, Dr vétérinaire, salariée.

Personnel non vétérinaire :

- Mme Lysiane DEGOSSE**, Assistante de direction,
- Mme Lisa De LIZARRAGA**, Auxiliaire vétérinaire échelon 3,
- Mme Emmanuelle GUILBAUD**, Auxiliaire vétérinaire échelon 3,
- Mme Lisa HEURTIN**, Auxiliaire vétérinaire échelon 3.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultation de médecine générale
- Vaccination, identification
- Réflexothérapie méthode Niromathé
- Consultations spécialisées (ostéopathie / comportement...) : le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire consultant, avec l'accord du client
- Chirurgie de convenance, soins bucco-dentaires
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Kitvia Kbio7 et Khema4
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
- Anesthésie générale selon différents protocoles, choisis en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal
 - Surveillance de l'anesthésie par monitoring et capnographie
- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies : générateur GER Canix, acquisition par capteur plan MSI-FAS
 - Echographie : appareil MindRay
- Délivrance de médicaments, conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments diététiques et physiologiques

ESPECES TRAITÉES

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

- Chiens
- Chats
- Lagomorphes
- Rongeurs
- Oiseaux (selon espèces)

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

- Dr ORANGE Frédéric - 02.40.65.61.41, pour **les équidés** ;
- Cabinet vétérinaire de Vieillevigne – 02.40.26.50.34, pour **les animaux de rente** ;
- CHV Atlantia - 02.40.47.40.09, pour **les reptiles**.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

En journée, la surveillance des animaux hospitalisés est effectuée régulièrement par le personnel de la structure sous supervision vétérinaire.

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

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

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

la **clinique vétérinaire Vétocéane** – 9 Rue Alphonse Fillion – 44120 VERTOU

OUVERT 24H/24 – 02.40.05.12.13.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIE, 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 ou, dans le cas d'une prise en charge médicale ou chirurgicale, par écrit sous la forme d'un consentement.

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.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès d'un animal dans nos locaux, nous pouvons conserver son corps en vue de le confier à un prestataire pour crémation. En effet, seule la crémation, ou l'inhumation dans un cimetière animalier, est autorisée. Toute inhumation, dans un jardin privé est interdite depuis 2016, pour des raisons sanitaires, quel que soit le poids de l'animal.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Une convention a été passée avec la Société Phoenix – 6 Rue Dion Bouton – 44116 VIEILLEVIGNE, afin de réaliser cette prestation.

Les frais de prise en charge et de crémation, établis selon le gabarit de l'animal et la prestation choisie, sont à la charge du client.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

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

Le cabinet vétérinaire Procyon dispose de salles d'attente dédiées à ces 2 catégories. Nous pouvons mettre à disposition des cages de transport ou des colliers et laisses si besoin.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La gestion des animaux en divagation relevant de la responsabilité des maires (article R211-12 du Code Rural), **le cabinet vétérinaire Procyon** ne prend pas en charge ces animaux, sauf en cas de blessure ou détresse physiologique.

Dans ce cas uniquement, une attestation de prise en charge spécifiant les coordonnées de la personne nous confiant l'animal, la date, l'heure et le lieu de découverte ainsi qu'un descriptif de l'animal est rempli ; un responsable de la mairie concernée est contacté.

Une recherche d'identification est effectuée sur l'animal afin de retrouver son propriétaire.

Le vétérinaire reste libre de toute décision thérapeutique et sanitaire dans l'intérêt de la santé humaine et animale. Il s'engage à effectuer les soins d'urgence, limités à la stricte survie de l'animal, sous couverture d'une bonne antalgie, et à la mise en œuvre de moyens médicaux et chirurgicaux nécessaires à la prévention de tout préjudice vital. Dans certains cas, l'euthanasie de l'animal peut s'avérer nécessaire.

L'animal soigné sera remis à la fourrière par un élu ou un agent de la commune dès que son état le permettra.

Des conventions encadrant ces modalités de prise en charge des animaux errants, sont passées avec la plupart des mairies alentour.

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

ENVN ONIRIS - 101 route de Gâchet - 44300 NANTES – 02.40.68.77.76.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

Le **cabinet vétérinaire Procyon** n'est autorisé à vendre des médicaments sur prescription qu'à ses seuls clients, uniquement à la suite d'une consultation de leur animal, et renouvelable seulement en cas de présence d'un vétérinaire dans les locaux de la structure.

La vente de produits de parapharmacie vétérinaire, d'aliments et d'accessoires se fait sans ordonnance et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

CONDITIONS TARIFAIRES

Nos honoraires sont consultables en salles d'attente et sur le site internet pour les principaux actes. Ils sont également disponibles sur simple demande par téléphone.

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 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. Si ce dernier était injoignable, le vétérinaire déciderait au mieux pour le patient, en fonction des échanges préalables à sa prise en charge.

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués seront dus en intégralité.

MODALITES DE REGLEMENT

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

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

Une provision sur honoraires pourra être demandée avant toute prestation, notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un paiement en 3 ou 4 fois est uniquement possible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Des frais de dossier seront appliqués le cas échéant.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Le recouvrement est confié au cabinet Exact SARL, huissier de justice à VERTOU après 3 relances infructueuses, la dernière en recommandé avec AR. Cette démarche engendrant des frais pour le cabinet, une facturation de ceux-ci est jointe à ce dernier courrier, celle-ci s'ajoutant au dû client ainsi qu'aux éventuels frais d'huissier.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au :
Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Pays de la Loire
Parc Club du Perray
20 rue de la Rainière BP 6391
44339 NANTES CEDEX 3
Tél : 02 40 50 06 63
cro.pays-de-la-loire@ordre.veterinaire.fr

RCP

Notre contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle est souscrit auprès de :
LCL Crédit Lyonnais
BP 13013 - Alixan
26958 VALENCE CEDEX 9

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 du Dr DEGOSSE.

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.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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.