



Cabinet Vétérinaire Drs LETERRIER & JACQUOT

27 place de l'abbé Saint Pierre 50330 SAINT PIERRE EGLISE

Tel : 02.33.71.16.29

SIRET : 919 297 242 00019

Site internet : www.cabinetvetandco.fr

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil du cabinet et peuvent vous être remises sur simple demande (sous format papier ou par voie dématérialisée). Elles sont consultables en ligne à l'adresse www.cabinetvetandco.fr.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal est réputé avoir entièrement lu et accepté dès le franchissement de la porte d'entrée.

1/ APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « cabinet vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et du cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des Vétérinaires.

<https://www.veterinaire.fr/system/files/files/2021-11/Cahier-des-charges-AC-Cabinet-veterinaire.pdf>

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

Les consultations ont lieu uniquement sur place et sur RDV (sauf urgence vitale). Sur demande justifiée, les personnes à mobilité réduite peuvent bénéficier d'une consultation au domicile du propriétaire, dans la limite de nos possibilités (en terme de matériel ou de personnel).

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités et du degré d'urgence. Un appel préalable est nécessaire et apprécié afin de préparer au mieux votre venue. En cas d'arrivée à la clinique sans avoir appelé au préalable, en cas de non urgence vitale, un délai d'attente est possible selon l'affluence et les rendez-vous attendus sont prioritaires.

Après un retard de 15 minutes, sans avoir prévenu, le rendez vous est considéré comme annulé. Dans le cas de 2 RDV fixé et non annulé, la prise de rendez vous sera possible à la seule et unique condition de venir régler la consultation avant la fixation du RDV.

Le cabinet est ouvert selon le tableaux ci-dessous (hors jours fériés):

Lundi	9h-12h/14h-18h30
Mardi	9h-12h/14h-18h30
Mercredi	9h-12h
Jeudi	9h-12h/14h-18h30
Vendredi	9h-12h/14h-18h30
Samedi	9h-12h

En dehors de ces horaires, un vétérinaire sera toujours disponible via la plateforme de régulation téléphonique VETOPHONIE. Si une consultation s'avère nécessaire, le vétérinaire d'astreinte se déplacera au cabinet. Le numéro à composé reste celui du cabinet (02.33.71.16.29)

3/ PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

- Personnel vétérinaire

Docteur Camille JACQUOT, docteur vétérinaire, N° ordre 24385, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort en 2011, associée et co-gérante du cabinet vétérinaire Vet&Co.

Docteur Mélanie LETERRIER, docteur vétérinaire, N° ordre 34544, diplômée de l'université de Liège en 2011, associée et co-gérante du cabinet vétérinaire Vet&Co.

- Vétérinaires spécialistes itinérants :

Certaines pathologies nécessitent des soins ou des examens spécifiques. Pour cette raison, nous faisons appel parfois à des vétérinaires spécialisés extérieurs qui consultent sur RDV dans nos locaux. La tarification de ces actes ne relève pas du cabinet Vet&Co mais directement du vétérinaire spécialiste

- Dr CRIGEL : Chirurgienne Vétérinaire Itinérante
- Dr HEBERT : Echographiste Vétérinaire Itinérant

- Personnel non vétérinaire

Sans objet pour le moment

4/ PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultation de médecine et chirurgie générale :
 - Médecine : consultation de médecine générale, médecine préventive, vaccination, cardiologie, consultation gériatrique, etc.
 - Chirurgies : chirurgies de convenance, chirurgie abdominale, chirurgie cutanée,...
- NB : Les chirurgies spécialisées se réalisent en collaboration avec un intervenant extérieur ou peuvent être référées dans des cliniques partenaires, avec l'accord du propriétaire.
- Alimentation : conseils, gestion du poids et vente d'aliments
- Anesthésie : anesthésie « fixe », anesthésie gazeuse, anesthésie locale : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, du temps et du risque anesthésiques, de l'âge, de l'espèce et de la race du patient. Une attention particulière est apportée à la prévention et au traitement de la douleur.
- Dentisterie, détartrage et soins dentaires
- Hospitalisation
- Imagerie médicale : radiographie et échographies
 - NB : Les échographies spécialisées se réalisent sur RDV, en collaboration avec un confrère itinérant ou peuvent être référées dans des cliniques partenaires, avec l'accord du propriétaire.
- Laboratoire d'analyses : examen d'urine, biochimie,, hématologie, hormonologie, ionogramme.
 - NB : La majorité des analyses sont réalisées par nos soins. Les examens spécialisés sont confiés à des laboratoires extérieurs, notamment les analyses génétiques, les analyses histologiques et pour des raisons réglementaires les analyses microbiologiques.
- Délivrance de médicament : en accord avec la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Parapharmacie et vente d'accessoires

5/ SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES AU CABINET

Les animaux hospitalisés sont installés en box individuels, au calme.

Nous veillons à leur bien-être et à leur besoin. Nous nous engageons à ce que l'hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles pour les animaux.

La visite des animaux hospitalisés est tout à fait possible et même recommandée. Pour des raisons d'organisation, de disponibilité et en période de COVID, elle s'effectue néanmoins sur rendez-vous. Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leurs conditions. Les soins sont assurés tout au long de la journée par les vétérinaires à intervalle régulier.

En dehors des horaires d'ouverture du cabinet, les animaux hospitalisés non critiques (ce qui est la majorité des cas) seront surveillés à intervalle régulier mais il n'y a pas de permanence continue aux côtés de l'animal.

Si l'état de l'animal nécessite des soins intensifs, nous en informons les maîtres et discutons ensemble de l'opportunité ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique ou centre hospitalier vétérinaire ouvert 24h/24. En cas de refus de ce transfert, le propriétaire de l'animal concerné assumera pleinement les conséquences de ce refus. Ce transfert est effectué à la diligence du propriétaire de l'animal.

Les visites en dehors des horaires d'ouverture du cabinet ne sont pas autorisées.

6/ PERMANENCE ET CONTINUITE SOINS

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouverture, en fonction des disponibilités et après appel préalable.

En dehors des horaires d'ouverture, c'est-à-dire la nuit, les mercredi et samedi après-midis, le dimanche et les jours fériés, un vétérinaire sera toujours disponible via la plateforme VETOPHONIE, qui gèrera les appels de la ligne du cabinet et préviendra le vétérinaire d'astreinte en cas de consultation urgente.

Aucun vétérinaire n'est présent dans les locaux du cabinet durant les horaires de fermeture.

Nous collaborons également avec une clinique d'urgence et de référés :

Clinique Vétérinaire du Cèdre : 02 31 47 67 67 (24h/24)

Route de Caen 14610 EPRON

7/ ESPECES TRAITEES

- Chiens
- Chats
- Furets, lagomorphes et autres rongeurs
- Oiseaux
- Reptiles (tortues et serpents notamment)

8/ REFERES

Lors d'impossibilité de répondre à notre obligation de moyens, certains actes ou chirurgies peuvent être délégués à des spécialistes après accord oral du propriétaire. La SELARL Vet&Co ne pourra pas être tenue pour responsable en cas de litige avec ses partenaires dont la liste est la suivante (non exhaustive)

- Dr F. HEBERT : échographiste itinérant
- Dr J. BAUDRY : vétérinaire spécialisé en dermatologie (clinique vétérinaire de coutances)
- Dr M.H. CRIGEL : chirurgienne itinérante
- Dr N. PASTERNAK : vétérinaire spécialiste en ophtalmologie (clinique vétérinaire de carentan)
- Clinique vétérinaire du cèdre (EPRON) : clinique vétérinaire prenant en charge les animaux que les vétérinaires traitants acceptent de leur confier pour les différentes spécialités (Urgences, Chirurgie, Médecine interne, Orthopédie,...)

Pour les animaux référés, votre vétérinaire traitant reste votre interlocuteur privilégié concernant le suivi de votre animal.

La totalité du règlement des actes et/ou médicaments fournis par ces partenaires doit être effectués auprès de ces derniers.

9/ CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et consultables à l'adresse suivante : www.cabinetvetandco.fr

Le solde 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 paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

10/ LITIGE

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

33 Rue Fred Scamaroni, 14000 Caen Tel. 02 31 52 11 01 Courriel : cro.normandie@ordre.veterinaire.fr

11/ RCP

En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP (Responsabilité civile professionnelle) est : **Groupe Pasteur Mutualité : 01 40 54 54 54**

12/ 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 de la clinique vétérinaire.

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.

13/ MEDiateur 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 :

mediateur-conso@veterinaire.fr

Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires -34 Rue Bréguet 75011 Paris

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, notre équipe informera ainsi le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient ou d'actes invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d'un contrat de soins (les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe).

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.

- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. Le cabinet n'étant pas tenu à une obligation de résultats, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.

- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).

- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires (en dehors de ceux précisés sur le contrat de soins), ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.

- Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquitté lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et le cabinet pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans le meilleur intérêt de l'animal.

- Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations. Une facture sera éditée à la réception de cet acompte.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier, de son propriétaire 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. Ce dernier déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

15/ CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières (chirurgie, hospitalisation, soins particuliers...) donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe. Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel. Dans la pratique courante, notre équipe informera verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.

- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.

- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).

- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.

- Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquitté lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et le cabinet pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.

- Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une préautorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations

16/ 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 des fins d'inhumation.

Dans les autres cas, nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la société Esthima, l'incinération collective ou individuelle du corps. Une convention d'incinération entre le propriétaire, le cabinet et Esthima sera alors établie en 3 exemplaires.

Les frais d'incinération sont à la charge du client et seront réglés directement auprès de notre partenaire. Les animaux décédés sont conservés avant l'incinération dans nos locaux en chambre froide. Le cabinet Vet&Co se réserve le droit de refuser la prise en charge de corps en décomposition pour des raisons sanitaires. En cas de décès naturel, des frais de prise en charge et d'enlèvement du corps seront à régler en sus au cabinet Vet&Co.

Esthima

Rue des Sorbiers 61120 VIMOUTIERS

Tel : 02 61 52 28 65

17/ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de premières et secondes catégories sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure et en pleine capacité de ses moyens.

18/ ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis (**Code Rural, article L211-21 et suivants**) et qui doit être contactée le cas échéant.

Si l'animal errant est blessé, les soins de premiers secours, notamment la gestion de la douleur, seront effectués au sein de la clinique et sont à la charge du propriétaire. Le cabinet ne peut pas légalement garder l'animal dans ses locaux.

Pour information, bien que l'obligation de gérer les animaux errants, blessés ou non, appartienne aux maires des communes où ils sont trouvés, les vétérinaires sont le plus souvent les premiers interlocuteurs des particuliers qui trouvent ces animaux. Néanmoins, toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière. Cette fourrière peut être en régie directe avec un service communal ou intercommunal, ou en délégation de service public auprès d'une structure privée ou associative. En dehors des heures ouvrées de la fourrière, le maire doit avoir organisé la prise en charge, par exemple en ayant signé une convention avec un vétérinaire. L'affichage en mairie des modalités de prise en charge des animaux divagants, et des numéros d'urgence, est obligatoire (art. R 211-12 CRPM).

Actuellement notre établissement n'a de convention avec aucune mairies du secteur.

En conséquence, aucun animal errant ne saurait être pris en charge par l'établissement concerné par le présent document, sans être accompagné d'une demande écrite de soins signée par l' élu d'astreinte. Le transport d'un animal blessé devra être réalisé par les pompiers ou par la personne ayant recueillie l'animal.

19/ MODALITES DE REGLEMENT

Les moyens de paiement acceptés sont les Cartes bleues et les espèces. Un distributeur automatique de billets est présent à moins de 200m du cabinet.

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l'animal est rendu au client, en carte bancaire, ou en espèces. La totalité des honoraires est due à présentation de la facture et quelle que soit l'issue des soins.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée ou pour les actes chirurgicaux.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur.

Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d'une prestation non réglée (40 € d'indemnité forfaitaire et intérêt de retard calculé sur le taux directeur de la BCE majoré de dix points, soit (x+10%). Tous les frais de recouvrement suscité par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

Nous nous engageons à tenir les tarifs des principales prestations (liste non exhaustive) à la disposition des clients en salle d'attente et sur notre site internet (www.cabinetvetandco.fr) et à fournir les explications nécessaires sur chaque facture en toute transparence.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact, un devis incluant une fourchette de prix pourra être proposé au client.

Si vous traversez une période difficile, des solutions peuvent être trouvées : nous sommes à votre écoute en toute discrétion.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, le cabinet ne peut pas reprendre ou rembourser des produits vendus de quelques natures que ce soit.

20/ REGLE DE CONDUITE ET DE SECURITE ET ACCES DANS LE CABINET VET&CO

La salle d'attente étant équipé d'un poêle à granulés, afin d'éviter tout risque de brûlures, il est strictement interdit de s'en approcher ou de le toucher. Veuillez à ce que vos animaux ne soient pas garder trop proche du poêle.

Nous disposons d'une salle d'attente qui ne nous permet pas de pouvoir séparer l'accueil des chiens et celui des chats. Nous vous remercions de veillez à éviter le contact avec les autres animaux présents et ce afin de limiter le stress et le risque de bagarre.

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs nous vous remercions de les maintenir muselés, en laisse, et accompagné d'une personne majeure et en pleine possession de ses moyens. Dans la mesure du possible, merci de nous prévenir le cas échéant afin que votre visite se déroule au mieux (choix du créneau horaire, limitation de rencontre avec les congénères,...).

Tous les chiens doivent être maintenus en laisse et surveillés par leur propriétaire ou représentant en salle d'attente. Merci de respecter une distance minimale et suffisante avec leurs congénères et autres propriétaires présents, et ceci afin d'éviter tout conflit ou accidents.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac ou une cage de transport adapté et ne permettant aucune fugue. L'équipe se réserve le droit de refuser l'entrée d'un client ne respectant pas ses règles.

Nous vous rappelons que notre salle d'attente et la porte d'accès principale de la clinique sont situées directement sur un parking avec passage régulier de voiture. L'accès à la salle d'attente reste public, aussi nous vous remercions, lorsque vous êtes en salle d'attente, de mettre tout en œuvre pour éviter une fugue de votre animal ou un accident sur la voie publique.

En dehors de la salle d'attente, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.

Des toilettes publiques sont disponible à côté de la bibliothèque municipale, bâtiment mitoyen du cabinet.