

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE DES TROIS FONTAINES

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante

<http://www.clinique-veterinaire-saint-andre.fr/CMS/modules/dl/1194301242/CGFESVpetit.pdf>

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

---

### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

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/Cahier-des-charges-AC-CV.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Cahier-des-charges-AC-CV.pdf)

---

### SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire des trois fontaines appartient à la SELARL Clinique vétérinaire des trois fontaines.

---

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 17h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement

---

### PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

- Dr Delphine Deubel-Lanoue, vétérinaire associé, diplômée de L'Ecole vétérinaire d'Alfort
- Dr Elina Somveille, vétérinaire associé diplômée de l'Ecole vétérinaire de Nantes
- Dr Stéphanie Bazin, vétérinaire diplômée de l'Ecole vétérinaire de Lyon
- Dr Catherine Stock, vétérinaire diplômée de l'université de Liège
- Dr Marianne Faisant, vétérinaire diplômée de l'Ecole vétérinaire d'Alfort
  
- Mlle Elodie Malassis, ASV échelon 3
- Mlle Fanny Claudepierre, ASV échelon 3
- Mme Sabine Parent, ASV échelon 3
- Mlle Alix Gougeuil, ASV échelon 5
- Mme Sylvia Michel, ASV échelon 5

---

### PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance

- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique, réalisées par le personnel ou par le Dr Daude-Lagrave, extérieur à la clinique, après accord du client
- Consultations par un vétérinaire ostéopathe, extérieur à la clinique, le Dr Prat
- Analyses sanguines
  - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Lasercyte, Catalyst, Analyseur UA, Virbac Speed reader
  - Effectuées par un laboratoire extérieur avec l'accord du client
- Anesthésie générale selon des protocoles adaptés en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal
  - Anesthésie flash gazeuse
  - Tranquillisation/sédation
  - Anesthésie générale avec prémédication, induction puis relai anesthésie gazeuse
  - Anesthésie générale avec prémédication et induction
  - Surveillance de l'anesthésie par axymétrie/capnographie
- Imagerie médicale
  - Réalisation de radiographies : générateur Intech, développement numérique (une copie des radiographies sera remise au client sur clé USB sur simple demande)
  - Echographies abdominales, appareil SonoSite
  - Echographies cardiaques par un intervenant extérieur, Dr David Bembaron, après accord du client
- Délivrance de médicaments
  - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
  - Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

---

## SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés ne sont pas surveillés la nuit. Si l'état de santé de l'animal le nécessite, un vétérinaire est susceptible de se déplacer plusieurs fois dans la nuit pour surveiller un animal.

Le dimanche, un vétérinaire prodigue les soins nécessaires à minima matin et soir.

---

## PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a conclu un partenariat avec 2 autres structures, situées :

- Dr Christian Morel, 8 rue Général de Gaulle, 27180 Saint Sebastien de Morsent
- Clinique vétérinaire de l'Iton, 293 rue Modeste Leroy, 27160 Breteuil sur Iton

En cas d'urgence, appeler le numéro de notre clinique, 02 32 37 38 68, l'appel est automatiquement dirigé vers un centre de régulation qui, après s'être informé du degré d'urgence et après accord du client, redirige le client vers la structure d'astreinte.

---

## ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Equidés

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les animaux de rente. En ce qui concerne les équidés, seuls les soins de première nécessité sont prodigués. En cas d'urgence pour ces deux catégories, vous pouvez vous adresser à la clinique Des Docteurs Lecat et Désormières-Lecat, route Villier, 78980 Breval, 01 34 78 02 04.

---

## 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 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.

---

## CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document 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.

---

## 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.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société INCINERIS 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.

---

## 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 et présentés par une personne majeure.

---

## ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants sont pris en charge par la clinique uniquement s'ils sont blessés et après obtention d'un accord de soins auprès de la mairie de la commune où ils ont été trouvés.

Les animaux errants non blessés ne peuvent être pris en charge par la clinique. Il convient dans ce cas de s'adresser à la mairie de la commune où l'animal a été trouvé afin de connaître leurs modalités de prise en charge.

---

## 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 en salle d'attente.

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 même 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.

---

## MODALITES DE REGLEMENT

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

Seuls les règlements par carte bleue ou en espèce sont acceptés.

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

Un acompte pourra être demandé notamment en cas d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 ou 4 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 au taux égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité 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, par le biais de la société RGC Contentieux.

---

## LITIGES

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 Scaroni, 14000 CAEN, 02 31 52 11 01.

---

## RCP

La compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle est MMA

---

## 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 rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement des données le concernant. Vous pouvez exercer ces droits en nous adressant un courrier à Service Clients – clinique vétérinaire des trois fontaines – 39 rue Jules Cayaux – 27220 Saint André de l'Eure, en précisant vos nom, adresse et numéro de téléphone.

Les données personnelles collectées par la clinique des trois fontaines sont utilisées afin de gérer au mieux le suivi de vos animaux et d'assurer l'exécution de nos services. Nous ne collectons que des données indispensables à la gestion optimale de notre relation. Vos coordonnées pourront, sauf opposition de votre part, être utilisées pour vous alerter sur la nécessité du renouvellement d'un acte médical.

Vos données personnelles ne seront jamais divulguées à des tiers, sauf agissant pour notre compte dans le cadre d'un traitement spécifique conformément aux finalités pour lesquelles elles ont été recueillies initialement. Ces tiers se sont engagés par contrat à n'utiliser vos données personnelles qu'aux fins convenues.

Pur assurer le meilleur suivi de la santé de votre animal, les données le concernant sont conservées à minima toute sa vie, sauf demande d'effacement de votre part.

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

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 auprès de la mairie.