

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 : <https://cliniquedestroisfontaines.fr>

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 ET 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 (www.veterinaire.fr).

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire des Trois Fontaines de Saint André de l'Eure 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 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00. En dehors de ces horaires, se conformer au chapitre « permanence et continuité de soins ». La ligne téléphonique est transférée entre 13h00 et 14h00 sur la plate forme de régulation téléphonique Vétophonie.

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés à la clinique des trois fontaines en cas de fermeture.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement. Ils peuvent être pris par téléphone au 02 32 37 38 68, par mail à l'adresse vetostandre@cliniquedestroisfontaines.fr ou en ligne via le site internet de la clinique <https://cliniquedestroisfontaines.fr>

La clinique des trois fontaines est réputée ouverte aux heures d'activité des vétérinaires. En dehors de ces heures, la clinique est réputée fermée, même si la présence du personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

La clinique vétérinaire des trois fontaines accueille les chiens, chats, lagomorphes, rongeurs et furets.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Delphine Deubel, vétérinaire associée, diplômée de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort, titulaire du CEAV de médecine interne des animaux de compagnie
- Dr Elina Somveille, vétérinaire associée, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Catherine Stock, vétérinaire diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Liège, diplômée en ostéopathie vétérinaire (AVETAO)

- Dr Ilona Josquin, vétérinaire diplômée de l'École Vétérinaire de Lyon (Vetagrosup)
- Dr Manon Bichon, vétérinaire diplômée de l'École Vétérinaire d'Alfort

Personnel non vétérinaire :

- Mlle Elodie Malassis, ASV échelon 3
- Mlle Fanny Claudepierre, ASV échelon 3
- Mlle Audrey Baudu, ASV échelon 5
- Mlle Colleen Barré, ASV échelon 5
- Mlle Alicia Bronquard, ASV échelon 5
- Mlle Chloé Denis, ASV échelon 3

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Vaccination et médecine préventive, consultations en diététique
- Consultations de phytothérapie, réalisées par le Dr Stock
- Consultations en ostéopathie, réalisées par le Dr Stock
- Chirurgies de convenance
- Chirurgies gynécologiques
- Chirurgie des tissus mous (y compris sténose des narines, voile du palais)
- Chirurgies orthopédiques, réalisées par le Dr Somveille ou par le Dr Daude-Lagrave, extérieur à la clinique, après accord du client
- Détartrage et soins dentaires
- Analyses sanguines
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Procyte, Catalyst, Analyseur UA, Snapshot reader, Sedivue, Virbac speed reader
 - Effectuées par un laboratoire vétérinaire extérieur après accord du client
- Anesthésie générale selon des protocoles adaptés en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal, et du risque anesthésique (score ASA)

- Anesthésie flash gazeuse
- Tranquillisation/sédation
- Anesthésie générale avec prémédication, induction puis relai anesthésie gazeuse
- Surveillance de l'anesthésie avec oxymétrie de pouls, capnographe, surveillance ECG, prise de température, mesure de la tension artérielle peropératoire
- Imagerie médicale
 - Réalisation de radiographies : Capteur plan (une copie des radiographies sera remise au client sur simple demande)
 - Echographies abdominales, cardiaques de première intention
- Délivrance de médicaments
 - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur (<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/la-prescription-et-ladelivrance-du-medicament-veterinaire.html>)
 - Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

REFERES ET SPECIALISTES

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique des trois fontaines collabore avec des vétérinaires spécialisés, des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires. Le transfert des patients vers ces structures se fait après accord des clients, avec transmission d'une fiche de référé et du dossier médical de l'animal. Le transfert des animaux vers ces structures est réalisée par les propriétaires.

EQUIPEMENTS DE LA CLINIQUE

La clinique des trois fontaines répond aux obligations telles que définies par le cahier des charges promulgué par l'Ordre national des vétérinaires et disponible sur le lien suivant : <https://www.veterinaire.fr/ressources.html>

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés ne sont pas surveillés la nuit ou le week-end.

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

Si l'état de l'animal nécessite une surveillance permanente, et après accord du client, la clinique vétérinaire des trois fontaines pourra proposer un transfert vers une structure adaptée. Ce transfert sera effectué par le propriétaire de l'animal.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

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

- Clinique Vétérinaire des Trois Fontaines Saint Sébastien de Morsent, 8 rue Général de Gaulle, 27180 Saint Sébastien de Morsent
- Clinique vétérinaire de l'Iton, 253 rue Alfred Pillard Soullain, 27160 Breteuil sur Iton
- Normandia, 5 rue Parc en Saine, 76410 Tourville la Riviere

La clinique des trois fontaines participe à ce tour de garde. La clinique des Trois Fontaines de Saint André de l'Eure, la clinique des Trois Fontaines de Saint Sébastien de Morsent et la clinique de l'Iton assurent les urgences en alternance, le soir de 19h00 à 23h30, et le dimanche et jours fériés de 8h00 à 23h30.

La clinique Normandia assurent les urgences la nuit de 23h30 à 8h00.

En cas d'urgence, appeler le numéro de la clinique, **08 99 79 46 82**, l'appel est automatiquement dirigé vers un centre de régulation (Vetophonie) qui, après s'être informé du degré d'urgence et après accord du client, redirige le client vers la structure d'astreinte.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes

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, les équidés, les oiseaux et les reptiles. En cas d'urgence pour les deux premières catégories, merci de vous adresser à la clinique des Drs Lecat et Desormières-Lecat, route Villier, 78980 Breval, 01 34 78 02 04, pour les autres à la clinique vétérinaire Pasteur, 4 avenue Winston Churchill, 28100 DREUX, 02 37 46 05 29.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, 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'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 de l'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 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. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les prestations ainsi que les coordonnées de la société ESTHIMA sont disponibles sur le lien suivant : <https://www.esthima.fr/>

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens de première et seconde catégorie sont admis 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 uniquement s'ils sont blessés et après obtention d'un accord de soins auprès de la mairie ou de la police municipale de la commune où ils ont été trouvés. Les personnes devront communiquer leur nom, leurs coordonnées, et certifier avoir trouvé l'animal sur la commune en question.

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. Pour connaître les responsabilités des mairies dans la gestion des animaux errants :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/je-trouve-un-animal-errant-que-faire.html>

VENTE DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique des trois fontaines est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle et consulter minimum une fois dans l'année). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, la clinique est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments. Cette vente s'adresse à tout le monde et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire.

Les produits vendus, hors médicaments sur prescription, peuvent être repris si non déballés, non entamés, dans le mois qui suit la vente.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

La clinique adhère au site MYVETSHOP, vente d'aliments dans le cadre d'un fonctionnement de type «click-and-collect». Le client commande les aliments sur le site et vient les chercher à la clinique.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs est à la disposition des clients sous la forme d'un cahier disponible sur simple demande à l'accueil.

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 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. En cas d'hospitalisation, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire de l'animal dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour l'animal et en fonction de la discussion menée avant l'hospitalisation.

MODALITES DE REGLEMENT

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

Seuls les règlements en carte bleue ou espèces 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'interventions chirurgicales, 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 entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 ou 4 fois avec frais de dossier est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier (Alma), sous réserve d'acceptation par 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 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 Vetoptim.

COMMUNICATION

La clinique des trois fontaines dispose de plusieurs sites d'information :

Le site internet : <https://cliniquedestrisfontaines.fr>

La page facebook : <https://www.facebook.com/cliniquedestrisfontaines>

La page instagram : clinique_des_trois_fontaines

DEONTOLOGIE

La profession vétérinaire est une profession réglementée. Elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle du conseil de l'Ordre.

Code de déontologie vétérinaire : http://www.veterinaire.fr/document/code_de_deontologie.htm

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », 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, 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 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 un 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.

Pour 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.

MÉDIATEUR 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 Pascal Fabuel, <https://www.mediateur-consommation-veterinaire.fr/>.