

Conditions générales de fonctionnement (CGF) DE LA CLINIQUE VETERINAIRE MY LITTLE VETO

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet www.mylittleveto.fr ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein de notre établissement de la clinique vétérinaire My Little Veto sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soin est classé « clinique vétérinaire » 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.

Adresse : Centre Commercial Boisseuil-Le Vigen, Le Bas Faure 87110 Le Vigen

Tel : 05 55 06 90 90

Courriel : contact@mylittleveto.fr

N° SIRET : 98507413700052

N° TVA : FR53985074137

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire My Little Veto est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DU SUD-OUEST, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES DU SUD-OUEST est enregistrée sous le numéro 985 074 137 au registre du commerce et des sociétés de Toulouse.

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

La clinique est ouverte : (consultations uniquement sur RDV) du lundi au vendredi de 9h à 19h00

La clinique est fermée le samedi, dimanche et les jours fériés

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr vétérinaire Christophe DE ROUSIERS, N° 3919 Ecole Vétérinaire d'Alfort, titulaire du mandat sanitaire
- Dr vétérinaire Clemence DELEPIERRE-PAPY, N° 13681, Ecole Vétérinaire de Nantes, titulaire du mandat sanitaire
- Dr vétérinaire Raphaël PISTONE, N° 31703, Ecole Vétérinaire de Liège, titulaire du mandat sanitaire
- Dr vétérinaire Aymeric RAMIANDRISOA N° 39856, Ecole Vétérinaire de Bucarest

Assistantes spécialisées vétérinaires :

- Mme Florence GIL (ASV niveau V)
- Mme Emilie DOUDET-DEMARTEAU (ASV niveau V)
- Mme Nell COUDERT LOPES (ASV en apprentissage)

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Médecine.

- Consultations de médecine et vaccination.
- Consultations Douleur.
- Consultations de dermatologie.

Imagerie médicale.

- Radiographie avec développement numérique.
- Echographie abdominale.
- Nous référons si nécessaire vers d'autres établissements de soins en cas de besoin d'imagerie non réalisables à la clinique (IRM, scanner, endoscopie, échographie spécialisée ...).

Laboratoire.

- Automates d'analyses :
- o Hématologie.
- o Biochimie et ionogramme.
- o Analyses d'urine.
- o Endocrinologie.
- Divers tests de diagnostic rapide par technique ELISA.
- D'autres analyses peuvent être externalisées vers des laboratoires extérieurs si nécessaire et avec l'accord préalable du Client.

Chirurgie.

- Chirurgie de convenance (stérilisations...).
- Chirurgie des tissus mous (mammectomies, cystotomie, splénectomie, entéro-/entérectomie, césarienne...).
- Chirurgie réparatrice suite trauma (AVP, chasse, ...).
- Pose de sondes œsophagiennes pour réalimentation.
- Pose de drain thoracique.

Anesthésie/réanimation, analgésie.

- Anesthésie volatile (chiens, chats, NAC) : nous disposons de deux appareils d'anesthésie gazeuse avec cuve à Isoflurane et assistance respiratoire et une cuve supplémentaire à Sévoflurane ainsi que des circuits, masques et sondes adaptés aux différents gabarits de chiens et chats ou NAC ainsi que de masques et d'une cage d'induction pour certains NAC.
- Oxygène : nous disposons de 3 concentrateurs d'oxygène susceptibles d'alimenter l'appareil d'anesthésie volatile, différents masques ou encore deux cages à oxygène.
- Ballon pour respiration assistée manuelle.
- Réchauffement : nous disposons de plusieurs tapis chauffants, d'un réchauffeur de patient à air pulsé et de lampes à infra-rouge.
- Anesthésie fixe, induction : nous adaptons nos protocoles anesthésiques à chaque animal en fonction de son risque anesthésique et notamment avec protocoles spécifiques pour les races brachycéphales ou pour les césariennes.
- Surveillance de l'anesthésie par détecteur d'apnée, moniteur PTA "confort-douleur", ECG, capnographie et sonde thermique œsophagienne.
- Analgésie : membres du Réseau Cap Douleur, nous sommes signataires d'une charte de prise en charge de la douleur et nous engageons prendre les mesures nécessaires à chaque situation pour anticiper, éviter ou minimiser la douleur ressentie par l'animal au cours des soins.
- Perfusion : nous sommes équipés de cinq pompes à perfusion continue et de deux pousse-seringues.

Hospitalisation.

- Un secteur d'hospitalisation pour les chats et les chiens, avec notamment une diffusion de phéromones d'apaisement.
- Un chenil pour animaux contagieux.
- Deux caissons à oxygène.

Pharmacie vétérinaire.

Nous délivrons les médicaments curatifs ou préventifs pour les animaux dont nous assurons régulièrement les soins.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Nous assurons des soins consciencieux et attentifs aux animaux que nous avons en garde. Notre équipe d'assistantes est attentive au confort et à la propreté des cages d'hospitalisation.

En dehors des horaires d'ouverture, en fonction des nécessités médicales estimées, au cas par cas :

- présence discontinue du vétérinaire.
- visio-surveillance.
- présence continue du vétérinaire.

Les visites des animaux hospitalisés sont possibles, sur rendez-vous, de 15h00 à 18h00.

De façon à respecter la quiétude des autres animaux hospitalisés et à ne pas troubler ou gêner les soins, nous vous remercions de limiter à deux le nombre de visiteurs simultanés, ainsi que de désigner parmi la famille un interlocuteur privilégié pour communiquer avec le vétérinaire et transmettre au reste de la famille les informations obtenues.

Avec l'accord du personnel de la clinique, il vous est possible d'amener un linge, un ou des objets personnels en nombre limité pour le confort et le bien-être des hospitalisés.

Les animaux hospitalisés à la clinique sont alimentés avec des aliments physiologiques ou thérapeutiques de qualité vétérinaire, en fonction de leur besoin.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

La continuité des soins est assurée par le service de garde SUACAL (Service d'Urgence des Animaux de Compagnie de Limoges) la nuit de 19h à 8h30 le lendemain matin, les week-ends, et les jours fériés.

Vous pouvez joindre le service de garde en appelant le service de régulation des urgences vétérinaires (ALVETIS) au : 0890 212 704

ESPECES TRAITEES

Animaux domestiques : chien chat.NAC (lapin, rat, tortue, poules, reptiles, gerbilles ...)

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE RÉGLEMENT

Les tarifs sont consultables dans la salle d'attente et sur simple appel téléphonique.

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.

Le prix des interventions chirurgicales se décomposent de la façon suivante : consultation + anesthésie + intervention + gestion de la douleur +/- médicaments.

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

Un devis personnalisé peut vous être donné sur simple demande. Tout devis signé engage le propriétaire à un règlement de la facture lors de la restitution de son animal.

Nous acceptons les règlements par carte bancaire et espèces.

Un paiement en plusieurs fois est possible, avec constitution d'un dossier par l'organisme COFIDIS.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires de Nouvelle-Aquitaine : 40 Rue de Belfort, 33000 Bordeaux 05 56 24 56 93

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](http://www.veterinaire.fr)

MÉDIATEUR 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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile souscrite auprès de : VETOPTIM, numéro de contrat : 0WE100523 – 43 Av. de l'Opéra, 75002 Paris

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 limitation des données le concernant auprès du Dr De Rousiers.

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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

En cas d'insatisfaction vis-à-vis de la réponse apportée à votre demande, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, pour la France il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Pour plus d'information sur ce sujet : [Adresser une plainte à la CNIL | CNIL](#).

Vous pouvez introduire cette demande :

Par courrier à l'adresse : Commission nationale de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRÉ DU CLIENT

Le consentement éclairé est obtenu en consultation par un Dr vétérinaire. Toute explication concernant les risques sera fournie sur simple demande et lors des consultations.

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, si nécessaire dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit.

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.

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 Esthima, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le client.

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

ADMISSION DES ANIMAUX

Les animaux visés par la législation sur les chiens dangereux doivent être présentés muselés et tenus en laisse.

Pour leur sécurité, tout chien doit être tenu en laisse et tout chat doit être amené dans un panier fermé. Les NAC doivent être amenés dans un contenant adapté à leur physiologie.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants pourront être reçus gratuitement sur rendez-vous pour vérification de l'identification et recherche du propriétaire. Les animaux errants non identifiés ou non réclamés seront ensuite confiés à la Fourrière Départementale (située à Couzeix, près de la SPA), délégataire de service public de la mairie de Le Vigen (05 55 48 06 75)