

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT CLINIQUE VETERINAIRE DES ALIZES**

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet <https://www.clinique-alizes.fr>, sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, et elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.

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

### **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Adresse : 41 Avenue René Coty, Le Château d'Olonne, 85180 Les Sables d'Olonne

Tel : 02 51 95 14 86

Email : [contact@clinique-alizes.fr](mailto:contact@clinique-alizes.fr)

N° Siret : 984 984 310 00081

N° TVA : FR38984984310

### **SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**

La clinique vétérinaire des Alizés est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DE LA LOIRE, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS des vétérinaires de la Loire est enregistrée sous le N°984 984 310 au registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Nazaire.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 17h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.

### **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

#### **Vétérinaires**

- M. Jean-Philippe Liot, Docteur Vétérinaire, N° d'ordre 14264, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, titulaire du DIE d'Ostéopathie Vétérinaire
- Mme Sophie Joseph, Docteure Vétérinaire N° d'ordre 36639, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège, Belgique
- Mme Emeline Poirier, Docteure Vétérinaire N° d'ordre 28637, diplômée d'Oniris Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes

### **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE**

- Consultations de médecine générale

- Consultations de médecine préventive
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultation d'ostéopathie assurée par le Dr Jean-Philippe Liot
- Chirurgie orthopédique
- Analyses sanguines : numération formule, biochimie, hormonothérapie, ionogramme
- Analyses urinaires
- Analyses sanguines, cytologiques, histologiques effectuées en labos extérieurs avec l'accord du client
- Anesthésies générales selon des protocoles établis préalablement lors d'une consultation pré opératoire défini dans le contrat de soins en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal
- Surveillance de l'anesthésie par monitoring 4 paramètres SPO2, FR, FC, Température corporelle, Détection des apnées
- Radiographie à développement numérique (une copie sur CD des radiographies vous sera remise sur simple demande)
- Echographie numérique, 3 sondes, doppler, doppler couleur pulsé (une copie sur CD de l'échographie vous sera remis sur simple demande)
- Vidéoscopie
- Hospitalisation

## **DELIVRANCE DE MEDICAMENTS**

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur  
Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

## **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

Mise à disposition des 3 espaces d'hospitalisation dédiés par espèce (chien, chat, NAC), un espace d'hospitalisation ambulatoire pour monitoring post opératoire renforcé.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas de surveillance des animaux hospitalisés 24h/24 mais lorsque l'état d'un animal hospitalisé le nécessite nous nous rendons à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu pendant les horaires d'ouverture de la clinique sauf entente particulière.

## **PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**

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

- Clinique vétérinaire de la Boussole, 73 Rue des Plesses - Le Château-d'Olonne, 85180 Les Sables-d'Olonne
- Cabinet vétérinaire des Petites Pattes, 122 Avenue d'Aquitaine, 85100 Les Sables-d'Olonne, 02 51 33 10 10
- Clinique vétérinaire Des Embruns, 105 Avenue Charles de Gaulle, 85100 Les Sables-d'Olonne, 02 51 21 05 76
- Clinique vétérinaire du Payre, 42 Avenue des Sables, 85440 Talmont-Saint-Hilaire, 02 51 90 67 06
- Clinique vétérinaire Dr Poncet, 16 Rue des Sables - Olonne sur mer, 85340 Les Sables-d'Olonne, 02 51 21 40 15
- Cabinet vétérinaire Dr Medard, 113 Rue Paul Poiroux - Olonne sur mer, 85340 Les Sables-d'Olonne, 02 51 22 40 48

## **ESPECES TRAITEES**

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les équidés et les animaux de rentes, en cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à la clinique vétérinaire Des Embruns, 105 Avenue Charles de Gaulle, 85100 Les Sables-d'Olonne, 02 51 21 05 76

### **RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION**

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 du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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 du patient, 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 écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

### **CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et consultables sur la page d'accueil de notre site internet

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 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.

## **MODALITES DE REGLEMENT**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

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

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

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture 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.

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques, les espèces et les virements bancaires.

## **ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX**

Les chiens de première et deuxième catégories 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 seront confiés à la fourrière Refuge Les Petites Prises, 85180, Les Sables-d'Olonne Téléphone : 07 84 94 95 19 et pourront recevoir les premiers soins par le vétérinaire officiel de la fourrière. Dans tous les cas, la police municipale est en charge de recueillir et trouver les meilleures solutions pour assurer le bien-être des animaux errants.

## **ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire des Alizés est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

## **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au Conseil Régional de L'Ordre des Pays de la Loire, 11 Rue du chemin rouge, 44300 Nantes, 02 40 50 06 63

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

## **RCP**

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) souscrite auprès de : Vetoptim, 39 Avenue Gambetta 75020 Paris, 01 77 66 40 89.

## **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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)

## **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, de limitation des données le concernant auprès de la direction de la Clinique Vétérinaire Des Alizés.

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