CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT ET DE VENTE - JUILLET 2023

CLINIQUE VETERINAIRE DE CORLAY et CABINET VETERINAIRE DE GUERLEDAN

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) et de vente (CGV) sont consultables sur le site internet https://veterinairecorlayguerledan.fr et/ou dans la salle d'attente. Elles peuvent vous être remises sous format papier à l'accueil de la clinique sur simple demande.

Tout acte effectué au sein de l'établissement de soins est soumis aux présentes CGF et CGV.

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

CLINIQUE VETERINAIRE DE CORLAY Za de Kerjoly 22320 LE HAUT CORLAY

Tel: 02.96.29.40.07

Mail: vetocorlay@wanadoo.fr

Site Internet: https://veterinairecorlayguerledan.fr

Notre établissement de soins est classé clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et cabinet vétérinaire pour ruminants et équins conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires https://www.veterinaire.fr/ressources.html

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Société d'exercice : SELARL Vétérinaire Corlay Guerledan Réseau professionnel VETANIMAX (vetanimax.com)

1 - CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

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

Horaires d'ouverture de l'établissement de soins :

Clinique de Corlay

Du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 14h à 18h30

Le samedi de 8h à 17h

Les urgences canines sont assurées par la plateforme Vétophonie, et redirigées vers notre clinique pour les cas urgents.

Les consultations ont lieu exclusivement sur rendez-vous, à prendre sur le site :

https://www.captainvet.com/veterinaire/mur-de-bretagne-le-haut-corlay/corlay-guerledan ou par téléphone.

Visites à domicile réservées à l'activité rurale et équine.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Dr vétérinaire AMBROIS Pascal, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, 1990, associé n° d'ordre 11478 Dr vétérinaire HAMON Laurent, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes en 1998, associé n° d'ordre 14367 Dr vétérinaire LE CAM Olivier, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes en 1994, associé n° d'ordre 12762 Dr vétérinaire LE PALUD Julien, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes en 2009, associé n° d'ordre 22795
Dr vétérinaire MARTIN Michaël, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes en 2006, associé n° d'ordre 20427
Dr vétérinaire Ophélie ERNOULT, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Liège, 2015, salariée n° d'ordre 32489
Dr vétérinaire Pauline LESAGE, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, 2019, salariée n° d'ordre 30143
Dr vétérinaire Elise MARCHIONINI, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Liège, 2010, salariée n° d'ordre 24089
Dr vétérinaire Maxime MARIE, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, 2019, salarié n° d'ordre 30152
Dr vétérinaire Marion MIKOLAJCZAK, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, 2012, salariée n° d'ordre 25333
Dr vétérinaire Pierre Baptiste CESBRON, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon, 2020, salarié n° ordre 30927
Dr vétérinaire Justine HELLEZ-LOARER, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon, 2014, salariée n° ordre 26834

Personnel non vétérinaire :

Mme Romane CLOATRE, auxiliaire vétérinaire

Mme Angélique JOUAN, auxiliaire vétérinaire

Mme Julie LE BOUDEC, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Mme Isabelle LE COGUIC, auxiliaire vétérinaire

Mme Lucie MENET, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Mme Laëtitia TOUBLANC, auxiliaire spécialisée vétérinaire

Mme Carine STEVANT, laborantine et occasionnellement auxiliaire vétérinaire

Mme Régine LE TRAOU, comptable et occasionnellement auxiliaire vétérinaire

Mr Antoine WINTREBERT, Technicien d'élevage

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale Consultations d'ostéopathie assurées par les Dr MIKOLAJCZAK et MARCHIONINI
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses sanguines :
- Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Procyte one analyzer 100, Catalyst one analyzer, Ivls ts 15 in elo pcap monitor, Quick vet analyzer (temps coagulation + fibrinogène),
- Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.
- Anesthésies générales (fixes et gazeuses) : protocole choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal
- Surveillance de l'anesthésie par Respivet
- Imagerie médicale :
- Réalisation de radiographies : Radio numérique capteur plan
- Echographie de base
- Analyse lait (comptage cellule): Delaval
- Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.
- Pesée (balance ADAM CPX+150)

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Le personnel n'est pas présent sur site 24h/24H. En dehors des horaires d'ouverture, le personnel assure une surveillance régulière mais non continue des animaux hospitalisés.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'établissement. Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, il dispose de son propre point d'eau.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La clinique vétérinaire assure les astreintes en dehors des heures d'ouverture, uniquement pour ces clients habituels. Le numéro de téléphone de garde, est donné aux éleveurs ruraux. Les urgences canines sont assurées par la plateforme Vétophonie, et redirigées vers notre clinique pour les cas urgents.

Dans ces cas précis, le vétérinaire qui assure la garde ne se trouve pas sur le site de la clinique mais s'y rend en fonction des appels d'urgence et des besoins des animaux hospitalisés. Si le vétérinaire ne répond pas, il est en intervention. Laissez un message si votre appel a un caractère d'urgence avérée, vous serez rappelés dans les meilleurs délais.

La prise en charge des animaux est assurée sur appel téléphonique au préalable. Les cas nécessitant une consultation seront reçus à la clinique vétérinaire pour les animaux de compagnie, et le vétérinaire de garde se déplacera pour les ruminants et équins.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes: chiens, chats.

Les espèces occasionnellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes: Furets, rongeurs, lagomorphes, oiseaux, veaux et petits ruminants.

Pour ces espèces occasionnellement traitées, et pour toutes espèces ne figurant pas ci-dessus, il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins, qui aura plus de compétence, plus de matériel et la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire. En cas d'urgence, vous pouvez notamment vous adresser à : CHV Atlantia – 22 rue Viviani – 44200 NANTES – 02.40.47.40.09

Sur site (en dehors de l'établissement de soins), voici les espèces habituellement traitées : ruminants, équins, porc et volaille dans les élevages.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement.

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 ESTHIMA-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 VISÉS PAR LA LÉGISLATION 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 sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés.

La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants. Le personnel de la clinique peut vous aider à vérifier si l'animal est identifié mais ne peut en aucun cas communiquer à un tiers les coordonnées du propriétaire.

LITIGES DEONTOLOGIQUES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil régional de l'Ordre de Bretagne :

CRO Bretagne

53 rue Jules Vallès

35 000 RENNES

tel: 02 99 63 71 95

mail: cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr

2 - CONDITIONS DE VENTES

CONCLUSION DU CONTRAT DE SOIN

Toute utilisation des prestations proposées par la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN implique l'acceptation sans réserve aux présentes CGF et CGV dans leur entièreté. De manière exceptionnelle, les conditions particulières, spécifiques et personnalisées, peuvent être consenties mais elles sont alors systématiquement formalisées par écrit et signées des parties avant réalisation de la prestation.

DEVIS - CONDITIONS TARIFAIRES

Un devis estimatif, produit sur simple demande, est valable un mois. Les tarifs des actes principaux sont disponibles sur notre site internet https://veterinairecorlayguerledan.fr et sont affichés dans notre salle d'attente. Toute prestation est à régler pour le montant TTC. Une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation, sur demande.

CONDITIONS DE REGLEMENT

L'entreprise n'accorde pas de délais de paiement. Les factures sont donc dues dans leur intégralité au jour de réception de celles-ci par le propriétaire ou détenteur.

Particuliers, propriétaires d'animaux de compagnie : l'émission et la remise de la facture se font immédiatement à l'issue de la consultation. La facture est donc exigible en intégralité dès ce moment.

Professionnels : La facturation est mensuelle. Pour les professionnels n'ayant pas optés pour le prélèvement automatique, la facture est donc exigible dans la semaine suivant la date d'envoi de la facture. Un escompte de 1,5 % est accordé aux clients professionnels ayant opté pour le prélèvement automatique. Cet escompte est perdu en cas de rejet de prélèvement ou de retard dans les factures. Les frais de relance du cabinet vétérinaire pour impayés seront facturés 22 € TTC, dès la 2ème tentative de prise de contact avec le client (téléphone ou papier) et sans règlement du client.

Pour certaines prestations, la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN se réserve le droit d'exiger un acompte couvrant tout ou partie du coût des consommables (Soins dépassant les 500 euros TTC, hospitalisation longue...), voir le règlement intégral de la prestation (Stérilisation, Identification d'animal, vaccination et identification de portée...) avant d'intervenir.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté mais uniquement selon des modalités spécifiques et particulières expressément convenues entre le vétérinaire et le client par un écrit signé des deux parties.

MOYENS DE RÈGLEMENTS ACCEPTÉS

Le SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN accepte les modalités de règlement suivant :

- o Espèces
- o Chèques acceptés uniquement pour les détenteurs non débiteurs qui ont réglés au moins 4 factures au cours des 12 derniers mois.
 - o Carte Bancaire
 - o Virement Bancaire

o Prélèvement Bancaire

Tout règlement partiel ou en espèce fera l'objet d'un enregistrement manuscrit, tamponné et validé par le personnel de la clinique directement sur l'original de la facture remise au client pour être opposable à la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN en cas de litige. Le client s'engage donc à venir effectuer ces règlements avec l'original de la facture.

LIVRAISON

On entend par livraison la remise des fournitures au propriétaire ou toute personne mandatée par celle-ci et/ou la réalisation des actes convenus.

La vérification des fournitures par le client doit être faite au moment de leur prise en charge. Toute non-conformité des fournitures livrées devra alors être notifiée immédiatement.

La livraison des fournitures reste sous dépendance de leurs disponibilités à la clinique et chez les fournisseurs.

La SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN se réserve le droit de ne pas livrer les fournitures en cas de non règlement des factures à réception.

COMMANDE SPÉCIALE

Les commandes spéciales de fournitures absentes du catalogue habituel de la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN, et consenties par cette dernière pour répondre à des demandes particulières de clients sont à retirer auprès de la clinique dans la semaine suivant leur réception. Le client est informé par téléphone.

L'absence de retrait dans la semaine entrainera :

- un retour fournisseur pour les produits retournables au frais du client
- la facturation au client pour les produits non retournables.

GARANTIE

Le SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN s'engage à apporter le plus grand soin à la réalisation des prestations demandées par le client et à la qualité des soins et produits proposés.

En cas de défectuosité constatée et reconnue par la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN l'obligation de celle-ci sera limitée au remplacement ou au remboursement des fournitures défectueuses sans autres indemnités.

RETARD DE PAIEMENT

En cas d'impossibilité de paiement à réception de la facture par le propriétaire/détenteur, celui-ci devra notifier directement sur la facture une date de règlement attendue, dater cet engagement, s'identifier et signer.

Tout retard de paiement de facture sera sanctionné par l'application de pénalités de retard dont le montant sera calculé selon un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture. La période de calcul de ces intérêts court du jour de réception de la facture au jour d'encaissement du solde de celle-ci.

Les frais de relance du cabinet vétérinaire pour impayés seront facturés 22 € TTC, dès la 2^{ème} tentative de prise de contact avec le client (téléphone ou papier) et sans règlement du client.

A ces pénalités de retard et frais de relance, il sera rajouté une indemnité forfaitaire de 40 euros HT pour frais de recouvrement interne (Loi n°2012-387 / article L. 441-6). Ce forfait n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

Ces pénalités de retard et indemnité forfaitaire s'appliquent facture par facture et sont exigibles de fait sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire et ce dès réception de la facture.

CLAUSE DE DÉCHÉANCE DU TERME

Tout retard de règlement de facture aura pour conséquence immédiate de rendre caduque toutes conditions particulières de vente ou de paiement qui auraient été consenties.

Cela est valable dès le premier retard de paiement et pour tout paiement à date s'il existe un encours non réglé antérieur.

PROCÉDURE DE RELANCE

Toute facture impayée au terme fera l'objet :

- Un 1er rappel téléphonique et/ou par SMS
- Un 2nd rappel téléphonique et/ou par SMS
- Un 3e rappel par courrier recommandé

Le non-paiement dans les 8 jours ouvrés suivant ce 3e rappel de facture fait acter un défaut de paiement du client par la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN

DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement, la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN fera appel aux entreprises suivantes pour recouvrer sa créance :

ACTA 22 RGC CONTENTIEUX

Huissier de justice Espace 41

100 Rue Edmond Michelet 128 rue de la Boétie

29207 LANDERNEAU Cedex 75008 PARIS

À des fins de traitement du dossier par ces services, les éléments suivants lui seront transmis :

Nom et Prénom Adresse postale Numéro de téléphone

Factures. La créance totale transmise représente alors

o Toutes les factures non soldées

o Le forfait légal de 40 euros

o Les frais liés à la relance

o Les intérêts de retard dus à la date de transmission du dossier

o Une majoration de la somme totale représentée par la somme des 4 éléments précédents de 35% pour couvrir les frais engagés par l'entreprise. Ces frais s'appliquent sans qu'un rappel soit requis.

Enfin, la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN se réserve le droit porter plainte pour vol devant la juridiction civile du TGI le plus proche afin d'obtenir réparation.

La mise en situation de défaut de paiement du client induit de facto le refus de soin de la SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN sur l'ensemble des animaux du propriétaire pour le motif légal et déontologique de menace avérée et reconnue de non-paiement.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La SELARL VETERINAIRE CORLAY GUERLEDAN garde la complète propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral de leur prix.

Toutefois, les risques afférents aux marchandises seront transférés à l'acheteur ou au transporteur dès la remise physique des produits.

RETOURS

Le retour des produits soumis au respect de la chaine du froid ou au stockage réfrigéré est impossible.

Le retour de tout médicament est impossible dans la mesure où les conditions de stockage ne peuvent plus être garanties.

Le retour de tout produit, autre que médicament, est impossible dès lors qu'il a été entamé.

Seul le retour le produit non médicamenteux neuf est possible si et seulement s'il fait l'objet d'un accord formel entre le vétérinaire et l'acquéreur. Un avoir pourra alors être établi en cas de restitution moins d'un mois après achat.

DÉCLARATION DES LITIGES

Le client s'engage à déclarer oralement tout litige sous 48 heures à l'entreprise.

Cette première déclaration informelle devra systématiquement et obligatoirement être suivi d'un courrier formel dans les 8 jours en recommandé avec accusé de réception.

ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif aux présentes sera de la compétence du tribunal de commerce de St Brieuc.

RCP

Les coordonnées de la compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle (RCP) sont les suivantes :

GROUPAMA Assurances, 3 Place Sidonie Carrière, 22320 CORLAY

N° contrat: 096673564007

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 des Docteurs Vétérinaires : AMBROIS, HAMON, LE CAM, LE PALUD, MARTIN.

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

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).

Ordre national des vétérinaires Médiateur de la consommation 34 rue Breguet 75011 Paris, mediateur-conso@veterinaire.fr

Fait à Le Haut Corlay, le 17/07/23

Liste des principaux actes, détails complémentaires sur notre site : https://www.captainvet.com/veterinaire/mur-de-bretagne-le-haut-corlay/corlay-guerledan ou sur demande auprès du cabinet

			Tarifs TTC
Canin	Médecine Générale	Consultation canine (hors injections)	34,80€
		Consultation canine sans Rdv	52,80€
		Supplément de garde nuit canin (hors injections)	94,80€
		Hospitalisation une journée	20,20€
		Radiographie	38,20€
		Echographie canine en consultation	27,10€
Canin	Médecine préventive	Consultation vaccinale chien – vaccin complet	45,00€
		Consultation vaccinale chat – vaccin complet	59,90€
		Identification par puce électronique	43,90€
		Coupe griffes hors consultation (hors anesthésie et éventuels médicaments)	11,20€
		Détartrage chat	52,80€
		Détartrage chien (hors anesthésie et éventuels médicaments)	74,10€
Canin	Médecine complémentaire	Séance d'ostéopathie	63,10€
Canin	Chirurgie de convenance	Ovariectomie chatte (anesthésie comprise)	129,20€
		Ovariectomie chienne (selon le poids, anesthésie comprise)	de 195,50€
		Ovariectorine chilenne (selon le polas, allestilesie comprise)	à 353,80€
		Castration chat (anesthésie comprise)	64,00€
		Castration chien (selon le poids, anesthésie comprise)	de 109,00€
		eastration emen (seron te poras, anestrieste comprise)	à 179,70€
Equin	Medecine Générale et Préventive	Acte vaccinal Tétanos Grippe	28,30€
		Acte vaccinal Rhinopneumonie	34,40€
		Consultation cheval / poulain	55,00€
		Prise de sang	30,60€
		Identification pose puce et signalement graphique	49,30€
Equin	Castration	Castration (acte seul)	208,60€
Bovin	Medecine Générale	Visite bovin	39,30€
		Vélage simple	145,20€