

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT (CGF)

Les présentes conditions sont disponibles sur demande à l'accueil de la clinique et disponibles pour consultation en salle d'attente.

Tous les actes effectués au sein de TRIOVet sont soumis aux présentes CGF.

Dernière mise à jour : 17/06/2024

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

Clinique Vétérinaire AniCura TRIOVet
1D allée Ermengarde d'Anjou
35000 Rennes
Tél. : 0230210890
E-mail : triovet@anicura.fr

Espèces soignées : chiens et chats

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

AniCura TRIOVet est une société du groupe vétérinaire AniCura.

C'est un établissement secondaire de la société AniCura dont le domicile professionnel administratif est situé au :
75 Boulevard Joseph Roselli
69220 Belleville-en-beaujolais

N° SIRET : 352 099 048 00113

N° TVA Intracommunautaire : FR39352099048

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00 sans interruption pour les consultations qui ont lieu sur rendez-vous. Une activité de soins est exercée en continu de 7h30 à 20h00 en semaine et de 8h00 à 19h00 le week-end.

Espace d'accueil :

- Accueil à l'arrivée des clients.
- Deux salles d'attente séparées (une pour les chats et une pour les chiens).
- Sept salles de consultation : médecine féline, ophtalmologie, chirurgie, médecine canine, oncologie, neurologie et physiothérapie.
- Une salle dédiée à l'hydrothérapie et au travail sur tapis de course sec

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel Vétérinaire

- Dr Léna BLANCHOT, DMV, Résidente ECVS - n° d'ordre : 31376
- Dr Alexandre CARON, DMV, Dip. ECVS - n° d'ordre : 22179
- Dr Franck FLOCH, DMV, CEAV Médecine Interne, Dip. ECVIM-CA (Oncology) - n° d'ordre : 22718
- Dr Alexandre GUYONNET, DMV, Dip. ECVO - n° d'ordre : 25042
- Dr Ludivine JACQUEMIN BIETRIX, DU Rhumatologie du sujet âgé, DIU Kinésithérapie et réhabilitation gériatriques - n° d'ordre : 21300

- Dr Camille LECOURTOIS, DMV, Dip. ECVDI - n° d'ordre : 29335
- Dr Savinien LE ROUX, DMV - n° d'ordre : 32331
- Dr Anne LOZACH, DMV, CEAV Médecine Interne, GPCert Médecine Féline - n° d'ordre : 21320
- Dr Mathieu MOINARD, DMV, Résident ECVS - n° d'ordre : 35096
- Dr Benoit RIEDINGER, DMV, Dip. ECVS - n° d'ordre : 21646
- Dr Julien SAPET, DMV, Résident ECVDI - n° d'ordre : 30182
- Dr Nicolas VAN CAENEGEM, DMV, Dip. ECVN - n° d'ordre : 29787
- Dr Maia VANEL, DMV, Dip. ECVDI n° d'ordre : 22821

Personnel Auxiliaire de Santé Vétérinaire

- Emilie AVERTY, ASV, diplômée du GIPSA
- Kathy BERTHELOT, AV, diplômée d'ApiVet
- Morgane BROUDIC, Assistante en physiothérapie
- Vanessa DESPAS, AV, diplômée du centre de formation Sherwood Animalia
- Céline FERRER, ASV, diplômée du GIPSA
- Katia HERBERT, ASV, diplômée du GIPSA
- Sarah LE TROUHER, AV
- Joy LEBRETON, ASV, diplômée d'ApiVet VAE validée par le GIPSA
- Karine LEMAITRE, ASV, diplômée du GIPSA
- Ophélie LETOURNEUR, ASV, diplômée du GIPSA
- Justine PHILIPPE, AV
- Archibald POISSON, Manipulateur en électroradiologie médicale diplômé de l'IFMEM
- Emmanuel THOMAZEAU, AV, diplômé de l'Institut Bonaparte
- Maud VERON, ASV, diplômée du GIPSA

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

AniCura TRIOVet exerce une activité de référent exclusif en médecine et chirurgie des carnivores domestiques.

- Consultations spécialisées en chirurgie, en oncologie médicale, en ophtalmologie et en neurologie.
- Consultations en médecine interne, en cardiologie et en physiothérapie.
- Examens d'imagerie médicale (échographie, scanner, IRM, radiographie).
- Examens complémentaires d'électromyographie et d'électrorétinographie
- Analyse de la démarche et de la posture
- Chirurgies orthopédiques, tissus mous et neurochirurgie
- Vidéo-chirurgie (arthroscopie, coelioscopie, thoracoscopie), vidéo-otoscopie et rhinoscopie
- Analyses sanguines, urinaires, de LCR et d'épanchements
- Cytologie tissulaire et liquidienne (cyto centrifugation)
- Préparation de concentré plaquettaire
- Anesthésies générales
- Délivrance de médicaments vétérinaires (conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur)
- Chimiothérapie et électrochimiothérapie

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux sont sous surveillance d'un(e) ou plusieurs ASV affecté(e)(s) au service d'hospitalisation. Un(e) ASV est également présent(e) en journée le WE avec un(e) vétérinaire disponible pour aider à la gestion des patients hospitalisés, d'astreinte tout le WE.

En-dehors des horaires d'ouverture, un(e) ASV est d'astreinte, et peut être amené(e) à rester ou revenir dans la nuit en fonction des animaux hospitalisés et des soins qui leur sont nécessaires.

Les locaux d'hospitalisation incluent un espace dédié par espèces (pièce dédiée aux chats, pièce dédiée aux chiens, pièce dédiée aux patients contagieux).

Les visites aux animaux hospitalisés ne sont possibles que sous réserve de l'acceptation par l'équipe médicale, celle-ci s'effectuant sur rendez-vous aux heures ouvrables. En cas d'hospitalisation, l'équipe médicale s'efforce de vous contacter chaque jour, au cours de la matinée (en début d'après-midi au plus tard), afin de vous informer de l'état de santé de votre animal. Nous vous tiendrons informés rapidement en cas d'urgence.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Conformément au code de déontologie, l'équipe d'AniCura TRIOVet s'est organisée afin d'offrir une solution à sa clientèle pour la permanence ainsi que la continuité des soins.

La continuité de soins est assurée par nos équipes. Les propriétaires des animaux ayant été suivis à TRIOVet disposent d'un numéro de téléphone, joignable 24h/24 : 02.30.21.08.90 (Ligne directe en journée, option 2 le samedi et dimanche de 10h00 à 17h00).




En-dehors des heures normales de journée, le service de télérégulation vétérinaire Alvetis assure la permanence téléphonique et le lien avec le service d'astreinte vétérinaire interne à TRIOVet ou le service d'urgence externalisé.

La permanence de soins est assurée par la société Vétérinaires de toute urgence de Rennes (V2TU-Rennes) située au : 6 rue du Bourg Nouveau 35000 Rennes.

La continuité des soins qui ne pourraient être réalisés en-dehors des périodes de consultation peut être confiée, sur la décision du/de la vétérinaire d'astreinte à V2TU - Rennes.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont :

-  Chiens
-  Chats
-  NAC occasionnellement, pour des examens d'imagerie médicale essentiellement.

L'équipe d'AniCura TRIOVet n'est ni équipée ni qualifiée pour traiter les animaux ne faisant pas partie de la liste ci-dessus.

ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse par une personne majeure au sein des locaux, ainsi que sur le parking de la clinique.

Les chats doivent être amenés à la clinique dans une cage de transport correctement fermée et de taille adaptée.

Les NAC doivent être transportés dans des boîtes de transport ou cages de taille adaptée.

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. Ils doivent par ailleurs être tenus en laisse en tout temps, y compris sur le parking et au sein de la copropriété.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉS À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ 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 par écrit sous la forme d'un contrat de soins/consentement (voir chapitre « contrat de soins »), ainsi que d'une estimation des coûts des différents examens discutés pendant la consultation.

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 PARTICULIÈRES

Toute intervention médicale et a fortiori 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.

L'estimation des coûts réalisée est cependant non contractuelle puisque liée à l'évolution possible de l'affection ou des soins nécessaires. Toute modification sera communiquée au propriétaire dès que possible.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la Société AnimaCare (Rue Pierre Harel - 35133 Lécousse) l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont intégralement à la charge du propriétaire de l'animal décédé.

AniCura TRIOVet dispose d'une chambre froide au sein de la clinique, dédiée aux animaux décédés exclusivement.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes les plus courants sont répertoriés dans un fichier envoyé aux vétérinaires référent(e)s, sur demande.

Le montant à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Une facture détaillée est émise conformément à la législation pour la prise en charge votre animal. Seuls des soins conservateurs visant à limiter la souffrance animale sont effectués en l'absence de règlement (Article R242-48 du Code Rural).

Une estimation du coût est réalisée avant toute procédure, en consultation, par le vétérinaire en charge de l'animal présenté. Un devis estimatif peut également être réalisé sur simple appel à la clinique ou par email (triovet@anicura.fr).

La signature de l'attestation de consentement éclairé et le versement d'un acompte (30% à partir de 1000 €) sont indispensables avant la réalisation d'actes non urgents sur nos patients. Cet acompte est dû quel que soit le mode de règlement à la sortie du patient.

Le prix de l'intervention et de l'hospitalisation constitue une évaluation approximative basée sur les éléments cliniques au moment de l'admission. Des impondérables justifiés par l'état de santé de l'animal peuvent le diminuer ou l'augmenter.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte de 30% est demandé avant la réalisation de tout examen ou acte médical dont le coût global dépasse 1000€.

Les règlements s'effectuent par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Maestro, Mastercard) ou en espèces. Un paiement par virement bancaire peut être effectué sous réserve de l'acceptation du personnel d'AniCura TRIOVet et pour des situations spécifiques. Les chèques ne sont pas acceptés.

Un paiement en plusieurs fois (4 fois maximum) est possible par l'intermédiaire de notre partenaire financier ONEY et sous réserve d'acceptation de ce dernier.

RECOUVREMENT DES FACTURES IMPAYÉES

En cas de non-paiement d'une facture dans les délais convenus, notre entreprise engagera systématiquement des actions de recouvrement des sommes dues.

Les actions de recouvrement peuvent inclure l'envoi de rappels de paiement, la communication avec le client pour résoudre tout différend ou tout problème de paiement, ainsi que l'utilisation de services de recouvrement tiers, le cas échéant.

Le non-paiement d'une facture dans les délais impartis entraînera les actions légales et judiciaires pour recouvrer les montants impayés.

Nous encourageons nos clients à maintenir une communication ouverte et à signaler tout problème de paiement dès que possible afin d'éviter tout recours au processus de recouvrement judiciaire.

En cas de difficultés financières, nous sommes disposés à travailler avec nos clients pour trouver des solutions adaptées à leur situation dans le respect des conditions susmentionnées.

La présente clause relative au recouvrement des factures impayées fait partie intégrante de nos conditions générales de fonctionnement et est applicable à toutes les transactions commerciales conclues avec notre entreprise.

LITIGES

Le médiateur de la consommation peut être contacté :
Conseil National de L'Ordre des Vétérinaires
34 rue Bréguet - 75 011 Paris
mediateur-conso@veterinaire.fr

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Auvergne Rhone Alpes (AURA) :
110, avenue Barthélémy Buyer - 69009 LYON
Tél. : 04.72.57.16.65
cro.aura@veterinaire.fr

Les règles professionnelles applicables sont consultables ici : www.veterinaire.fr/la-profession-veterinaire/la-reglementation-professionnelle

RCP

AniCura TRIOVet a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle auprès de :

VETOPTIM Assurances
XDVET - Daniel LHUILLIER
Lieu-dit la Richardaie
49370 Bécon-les-Granits

LOI "INFORMATIQUE ET LIBERTÉS", SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, et à la réglementation RGPD du 25 mai 2018, le propriétaire de l'animal présenté à la clinique TRIOVet dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de AniCura SAS.

AniCura SAS est joignable par courrier :

158 avenue Thiers

69006 Lyon

Ou par courriel : communications@anicura.fr

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.