



CONDITION GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT (CGF) DE ANICURA - TRIOVET

Les présentes conditions générales de fonctionnements 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://www.anicura.fr/cliniques/triovet> grâce à un lien présent dans le pied de page.

Tout acte effectué 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

ANICURA - TRIOVET répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

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

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens et chats).

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

ANICURA - TRIOVET est ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00 sans interruption.

Une activité de soin est exercée en continu de 7h30 à 20h en semaine et de 8h à 19h le week-end.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement et doivent faire suite à une demande de référé de votre vétérinaire traitant. Une attente réduite permet de réduire l'anxiété des animaux de compagnie et nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace.

ANICURA - TRIOVET est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **ANICURA - TRIOVET** est réputé fermé, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

L'utilisation des messageries instantanées proposées par Facebook ou encore Instagram n'est en aucun cas à utiliser pour le traitement des urgences. Nous ne garantissons pas le délai de traitement des questions reçues via les réseaux sociaux.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **ANICURA - TRIOVET** se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral ;
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté ;
- est en défaut de paiement ;
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler ;
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire ;
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

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

VÉTÉRINAIRES RESPONSABLES DE L'ÉTABLISSEMENT

- 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 Maïa VANEL, DMV, Dip. ECVDI n° d'ordre : 22821

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 Maïa VANEL, DMV, Dip. ECVDI n° d'ordre : 22821

En cas d'absences de l'un(e) des vétérinaires de l'équipe, ce vétérinaire pourra être remplacé par un autre vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

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
- Maud VERON, ASV, diplômée du GIPSA
- Maëlle Schmitt, 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 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).

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de **ANICURA – TRIOVET** sous supervision vétérinaire. 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 d'astreinte 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 (2 pièces dédiées aux chats, 4 pièces dédiées aux chiens, 1 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 chez nous 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 10h à 17h).

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 **ANICURA -TRIOVET** ou le service d'urgence externalisé.

La permanence de soin 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.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical, comportent un risque thérapeutique potentiel dont **ANICURA - TRIOVET** informera dans ce cas le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins/consentement (voir chapitre « contrat de soins »), explicitant une estimation des coûts des différents examens discutés pendant la consultation, sera signé pour certaines prise en charge.

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. **ANICURA - TRIOVET** informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, 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, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société AnimaCare (17 Rue de l'arrivée 75015 Paris) l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation 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.

MODALITÉ D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être muselés si besoin et selon leur catégorie et tenus en laisse courte par une personne majeure, au sein des locaux ainsi que sur le parking de la clinique.

Les chats doivent arriver dans l'enceinte de la clinique dans un panier de transport correctement fermée, de taille adaptée à leur morphologie et leur physiologie et y rester le temps de leur séjour, sauf accord de l'équipe médicale.

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

MODALITÉ D'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 courte en tout temps, y compris sur le parking et au sein de la copropriété.

MODALITÉ D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS.

ANICURA- TRIOVET ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime.

En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale compétents.

VENTES DE MÉDICAMENTS.

ANICURA- TRIOVET est autorisé, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle et a fait l'objet, a minima, d'un examen clinique). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, ANICURA – TRIOVET est autorisé à vendre des aliments spécifiques et des accessoires de physiothérapie. Ces ventes s'adressent uniquement aux clients dont l'animal est inscrit sur le fichier client et ne nécessitent pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGE ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont répertoriés dans un fichier envoyé aux vétérinaires référent(e)s d'**ANICURA - TRIOVET**, sur demande.

En dehors des actes codifiés, la/le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

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.

Une estimation du coût est réalisée avant toute procédure, en consultation, par la/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 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 autorisés.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en 4 fois maximum) par l'intermédiaire de notre partenaire financier ONEY et sous réserve d'acceptation de ce dernier.

En cas de non-paiement des honoraires, **ANICURA - TRIOVET** appliquera l'indemnité forfaitaire pour recouvrement prévue à l'article L441-6 du code du commerce ; sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance compétent.

COMMUNICATION

ANICURA – TRIOVET dispose notamment d'un site internet d'information à l'adresse suivante : : <https://www.anicura.fr/cliniques/triovet/>

DÉONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Auvergne Rhone Alpes peut être sollicité :

CROV-AURA
110, avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél. : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **ANICURA – TRIOVET**.

En cas de contestation des solutions proposées, 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 à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

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

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

ANICURA - TRIOVET dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de **ANICURA - TRIOVET** ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du traitement, dont vous trouverez les coordonnées ici :

AniCura France SAS
158 avenue Thiers
69006 Lyon

Courriel : rgpd@anicura.fr

*[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

Et

*[Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE \(règlement général sur la protection des données\)](#)

Conditions générales de fonctionnement validées le 12/08/2024