

Conditions générales de fonctionnement de la clinique vétérinaire RefNAC

mise à jour 12 mai 2025

"Les présentes conditions sont consultables sur notre site Internet www.refnac.com ainsi qu'à l'accueil de l'établissement"

Tout acte effectué sur un animal 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:

Clinique vétérinaire RefNAC 4, rue de la Crèche 35000 Rennes

contact@refnac.com

02 23 45 07 10

Nos établissements de soins sont classés conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires : www.veterinaire.fr :

Notre site Internet : www.refnac.com

Directeur des cliniques : docteur Charles de Langlois, numéro ordinal 21919

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Nous travaillons en partenariat avec la Clinique Vétérinaire [V2TU](#), ainsi qu'avec plusieurs vétérinaires de Rennes et de la périphérie disposant de compétences venant compléter les nôtres (par exemple : orthopédie, endoscopie, ophtalmologie, dermatologie...)

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public:

Les cliniques sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h-12h et 14h30-19h et le samedi de 9h à 12h et 14h 18h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous (sauf urgence)

Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

dr Mathieu Nony, DIE apiculture et ancien interne NAC, DU microchirurgie en cours numéro ordinal 27646

dr Perrine Sabatier, numéro ordinal 29120, DE NAC en cours

dr Camille Lapous numéro ordinal 34318 exercice exclusif NAC, refNAC

(dr Charles de Langlois, gérant numéro ordinal 21919, DIE de gestion de la faune sauvage non captive , ponctuellement)

Personnel non vétérinaire :

- Louise Maire Cotto Auxiliaire vétérinaire niveau 3
- Sylvain Trochu, Auxiliaire vétérinaire niveau 3
- Morgane Carrier , ASV echelon 5
- Méline Eveillard (ASV en Alternance)
- Mattéo Caudal Auxiliaire vétérinaire niveau 3

Prestations effectuées

- Consultations de médecine générale NAC et exotiques
- Consultation de comportement hors référés
 - Chirurgie de convenance (ovariectomie, ovario-hystérectomie, castration...)
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations de diététique et recommandations alimentaires
- Examens microscopiques : parasitologie, cytologie, analyse d'urine...
- Analyses sanguines (hématologie, biochimie, endocrinologie et ionogramme) :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Laser Cyte et Catalyst idexx, sedivue et lecteur de bandelettes urinaires
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur
- Prise de tension artérielle : Pet Map
- Anesthésies générales Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
Moniteur multi paramétrique, détecteur d'apnée, oxymétrie de pouls, intubation, ventilation, maintien au chaud selon méthodes efficaces (tapis chauffant, bouillottes,...), surveillance physique
- Anesthésie volatile O2 et Isoflurane
Imagerie médicale :
- Radiographie numérique
- Echographie
- Endoscopie
- Hospitalisation: box adaptées en fonction du gabarit,, robot de perfusion, pousse seringue, tapis anti-escarre, tapis chauffant
- Hospitalisation dédiée aux lapins
- Hospitalisation dédiée aux reptiles et oiseaux
- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.
- Les consultations d'ostéopathie, de dermatologie, l'ophtalmologie, la chirurgie orthopédique sont confiées avec l'accord du client à des confrères voisins disposant des compétences et du plateau technique adéquat.

Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance régulière tant par le personnel vétérinaire que par les auxiliaires vétérinaires.

Entre 12h30 et 14h00, sauf nécessité particulière, aucune surveillance n'est assurée.

Entre 19h00 et le lendemain 8h00 et le week-end, si l'état de l'animal nécessite la poursuite de l'hospitalisation, l'animal sera soit confié à la clinique V2tu, soit, si son état le permet, il sera laissé à la clinique sans surveillance particulière, avec des passages réguliers néanmoins.

La salle de consultation où a été examiné un animal contagieux est désinfectée dès la sortie de l'animal.

En cas d'hospitalisation, l'animal contagieux est placé dans un local prévu pour cet usage. Les mesures d'hygiène nécessaires (désinfection, utilisation de matériel dédié aux soins de l'animal) sont mises en œuvre durant son hospitalisation. Le local est désinfecté après sa sortie de la clinique.

Permanence et continuité des soins

La permanence et la continuité des soins est assurée de la façon suivante :

Entre 19h00 et 9h00 le lendemain matin, le week-end du samedi 12h00 au lundi 9h00 et les jours fériés de la veille à 19h00 au lendemain 9h00, la continuité et la permanence des soins est assurée par la clinique vétérinaire [V2TU](#) dont les vétérinaires sont associés (adresse : 6-10 rue de Bourg Nouveau à Rennes , tel : 02 99 41 16 46). Les coordonnées téléphoniques et l'adresse sont données par le répondeur de la clinique et sont affichées sur la porte.

Espèces traitées

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

- Furets
- Rongeurs (cobaye, octodon, rat, souris, gerbille, hamster, chinchilla,...)
- Lagomorphes (Lapins)
- Oiseaux (agrément, basse cour, ornement...)
- Reptiles
- Amphibiens et poissons
- Abeilles par le dr Nony (DE Apiculture)
- Faune sauvage dans le cadre du parcours officiel avec les centres de soin

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 rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à la clinique vétérinaire des faluns à st Grégoire par exemple

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins dans les autres cas.

Nous nous réservons le droit d'utiliser si nécessaire des médicaments hors AMM (autorisation de mise sur le marché) pour l'espèce indiquée, dans le cadre de la cascade ou pour une galénique plus adaptée.

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 et de confort pour l'animal.

L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention efficace par le client, voire d'une sédation.

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.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Exemple :

Les animaux errants sont sous la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été retrouvés.

Le cabinet/La clinique n'accepte pas de recueillir ces animaux errants. Le personnel du cabinet/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.

Dans le cas particulier de la faune sauvage, le découvreur devra préalablement passer par la plateforme de régulation téléphonique = SOS faune sauvage captive = 0257631313

Contrat de soins, conditions particulières

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.

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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Anima Care pour l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération fera l'objet d'un accord écrit signé par le client.

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

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés sur notre site, rubrique [tarifs](#)

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 même leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis sera remis au client. Chaque dépassement de plus de 25 % devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, vous pouvez vous adresser au Conseil Régional de l'Ordre de Bretagne, 53, rue Jules Vallès, 35000 RENNES, téléphone : 02 99 63 71 95

RCP

La compagnie d'assurance en charge de notre RCP est la médicale de France à Rennes:

3 Allée Ermengarde d'Anjou, 35040 Rennes [02 99 79 69 36](#)

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 des données le concernant auprès du Docteur vétérinaire de Langlois

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.

Médiateur de la consommation

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. Nous pouvons mettre un formulaire à votre disposition.

Modalités de règlement

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

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal 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'une semaine. **Les médicaments ne peuvent être repris.**

Un paiement en 2, 3 ou 4 fois est possible avec notre solution ALMA dès 100 euros

Des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois 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. Une indemnité de 21,2 euros sera facturée pour chaque prélèvement ou chèque rejeté, un forfait sera aussi facturé en cas de paiement différé par chèque ou prélèvement.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement par le biais d'un organisme de contentieux.

Toute l'équipe de RefNAC reste à votre disposition pour échanger si vous voulez des précisions et son directeur est à votre écoute en cas de litige