

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT
SAS DES VETERINAIRES BRETAGNE SUD
GROUPE VETERINAIRE DU PORHOËT
PLOERMEL

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet www.veterinaires-du-porhoet.fr ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tous les actes effectués au sein notre établissement de soin GROUPE VETERINAIRE DU PORHOËT sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La Société par Actions Simplifiées Des Vétérinaires Bretagne Sud est enregistrée sous le N° 511 803 462 au registre du Commerce et des Sociétés de Lorient.

N° TVA : FR17511803462

Clinique Vétérinaire de Ploërmel

Notre établissement de soin de Ploërmel est classé Clinique vétérinaire pour Animaux de compagnie et Cabinet vétérinaire pour Ruminants conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse : 40 Boulevard Laënnec 56800 PLOËRMEL

Tel : 02.97.74.20 courriel : contact.ploermel@veterinaires-du-porhoet.fr

N°SIRET : 51180346200122

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire de Ploërmel, le cabinet vétérinaire de Josselin et le cabinet vétérinaire de Guer-Bellevue (Groupe Vétérinaire du Porhoët) est un domicile professionnel d'exercice rattaché à la SAS DES VETERINAIRES DE BRETAGNE SUD, membre du Groupe VETPARTNERS France.

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

La clinique de Ploërmel est ouverte :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h30 et
- le samedi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

En cas d'urgence, 24h/24, 7j/7, vous pouvez contacter notre clinique ou nos cabinets aux numéros de téléphone habituels.

Nos vétérinaires exerçant en médecine rurale effectuent des visites en élevages ruminants sur rendez-vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Arnaud DAVID, CES d'hématologie et biochimie, associé, n° 15581, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Elisa-Magdaléna TROUVE, associée n° 18981, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Olivier DOYEN, associé n° 22201, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Mariam NOUVEL, associée n° 28018, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse
- Dr Anaïs RETHORE, collaboratrice n° 29114, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Juliette PETRES, collaboratrice n° 21146, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Noémie FRANCISCO, collaboratrice n° 31429, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Célestin DENIS-DUREY, collaborateur n° 31258, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Elisabeth DURAND, collaboratrice n° 29055, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Cyrielle PERRIER, collaboratrice n° 34356, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr Axel CHOLLET, collaborateur n° 16691, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Maison Alfort

Personnel non vétérinaire : Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (ASV) et Auxiliaires vétérinaires (AV)

- Audrey GUILLEMOT, ASV
- Nathalie GARO, AV
- Chloé Guilloux, AV
- Christelle ROSELIER, AV
- Alexandra CHARLOTIN, AV
- Marine LE DORZE, AV
- Francesca GRATALOUP, AV
- Elvina PELLERIN, AV
- Joshua GERAUD, ASV
- Kerys WOOD, ASV en formation

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne la réception, le stockage des médicaments et l'élimination des déchets de soins.

La clinique est nettoyée quotidiennement par une entreprise. En complément, tout est mis en œuvre par le personnel de soin vétérinaire pour maintenir les locaux propres et désinfectés avec des produits adaptés.

Nous assurons la médecine et la chirurgie courantes ainsi que la gestion de cas référés pour les nouveaux animaux de compagnie, les échocardiographies et certaines chirurgies. Dans le cas où des propriétaires se rendraient directement en consultation spécifique en NAC ou en cardiologie dans notre clinique nous préviendrons directement leur vétérinaire traitant par téléphone et/ou mail.

PRESTATIONS REALISEES A LA CLINIQUE :

- Consultations de médecine générale.
- Anesthésie générale. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de la race, des antécédents médicaux et de l'âge de l'animal.
- Chirurgie de convenance, chirurgie gynécologique et chirurgie des tissus mous.
- Echographie abdominale
- Echocardiographies
- Radiographie numérique (Les zones de radiologie sont conformes à la réglementation relative à la radioprotection)
- Analyses sanguines

Le cas échéant les analyses sont envoyées à un laboratoire extérieur en accord avec le client.

- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène, d'accessoires, d'aliments diététiques et physiologiques.
- Consultations à domicile uniquement pour les ruminants

Nous n'assurons pas de consultation à domicile pour les carnivores domestiques.

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 et après accord du vétérinaire en charge de votre animal. Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté, il dispose de son propre point d'eau.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Pour toute urgence en dehors de nos horaires d'ouverture et sur simple appel téléphonique, vous serez accueilli sur une plateforme de régulation. Un vétérinaire régulateur vous conseillera et vous orientera si nécessaire vers l'une des deux structures d'accueil spécialisées : Vétérinaire 2 Toute Urgence (Rennes) ou Maison des Urgences (Auray).

Pour les ruminants, nos vétérinaires assurent un service d'urgence 24h/24 et 7J/7 aux numéros de téléphone habituels.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Furets, lagomorphes et rongeurs
- Oiseaux, volailles de compagnie
- Porcs de compagnie
- Reptiles non venimeux
- Ruminants

Il peut arriver qu'il faille orienter le client vers un autre établissement de soins plus à même de soigner une espèce ou un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire.

Sur le site de Guer, nous ne traitons que les petits animaux de compagnie.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Nos tarifs concernant les actes courants sont affichés en salle d'attente, et disponibles sur simple demande.

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, situations chirurgicales rend parfois difficile leur tarification, dans ce cas un devis incluant les dépassements éventuels sera remis au client pour l'obtention de son accord.

Un devis personnalisé peut vous être donné sur simple demande.

Tout devis signé engage le propriétaire à un règlement de la facture lors de la restitution de son animal.

Les factures sont à régler comptant en fin de consultation ou à la restitution de l'animal au propriétaire.

Des facilités de paiement peuvent exceptionnellement être accordées au cas par cas avec l'accord de l'établissement.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour les consultations de garde.

Le Groupe Vétérinaire du Porhoët engagera une procédure en cas de non-paiement des honoraires dus.

Aucune remise pour les associations de protection animale ou refuge n'est accordée.

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

Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

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.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT 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

Pour les carnivores domestiques et les NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie), en cas de décès de l'animal, nous pouvons, si le client le souhaite et si la législation le permet, restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société Animacare, l'incinération collective ou individuelle du corps. Si le client le souhaite, il peut assister à la crémation. Il doit le spécifier lors de la demande d'incinération.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Pour plus d'information sur les services proposés par la société de crémation <https://anima-care.fr/>

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 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

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre vétérinaire de Bretagne.

Les coordonnées du Conseil régional de l'Ordre de Bretagne sont les suivantes :

Adresse : 53 Rue Jules Vallès 35000 RENNES

Tel : 02 99 63 71 95

Courriel : cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr

RCP

Conformément à la législation, le Groupe vétérinaire du Porhoët possède une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) souscrite auprès de :

Vetoptim – 43, avenue de l'Opéra – 75002 Paris

Tél : : 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

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 du groupe vétérinaire du Porhoët.

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.

Le Groupe Vétérinaire du Porhoët 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.

La clinique ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des services requis par la personne.

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.

En cas de décès du patient, si le propriétaire choisit l'incinération par l'intermédiaire de la société Animacare, certaines données sont transmises à cette société.

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

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 fichier, le Dr Vet David.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

*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)

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

En ligne : [Plaintes en ligne | CNIL](#)

Conditions générales de fonctionnement mises à jour le 14 juin 2024