

# **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

## **LA CLINIQUE VETERINAIRE DE LA MAILLETTE**

Le 11/07/2024

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables sur le site internet <https://www.gsab.fr> ou à l'accueil de la clinique en format papier sur simple demande.

Tout acte effectué sur un patient dans une de nos structures est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

### **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**

Notre établissement de soin vétérinaire de Locminé est classé "clinique vétérinaire pour animaux de compagnie" 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 : 2 rue Pierre Guillemot – 56500 Locminé

Tel : 02.97.61.10.10

Courriel : secretariat-maillette@gsab.fr

N°Siret : 51180346200049

N° TVA : FR17511803462

### **SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**

La clinique vétérinaire de la Maillette (Groupe de Santé Animale du Blavet) est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DE BRETAGNE SUD, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES DE BRETAGNE SUD est enregistrée sous le N°511 803 462 au registre du Commerce et des Sociétés de Lorient.

### **HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITION D'ACCUEIL DU PUBLIC**

La Clinique Vétérinaire de la Maillette est ouverte de 8h à 19h du lundi au samedi sans interruption. Un vétérinaire de garde est disponible en dehors des heures d'ouverture 7 jours sur 7 au 02.97.61.10.10. Il se peut qu'il soit déjà en intervention, dans ce cas n'hésitez pas à laisser un message avec vos coordonnées complètes (NOM, PRENOM, NUMEROS DE TELEPHONE et ADRESSE COMPLETE).

### **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

#### **Personnel Vétérinaire :**

- Dr vétérinaire Grégory Pons, associé, 25287, ENVT
- Dr vétérinaire Benjamin Léger, associé 22339, ENVT
- Dr vétérinaire Emilie Delbreil, salariée 23091, ENVT
- Dr vétérinaire Mathieu Guévar, salarié 22687, Université de Liège
- Dr vétérinaire Lauranne Lebrun, salariée 30546, Université de Liège

- Dr vétérinaire Clara Girard, salariée 31713, Université de Liège
- Dr vétérinaire Sophie Marchand, salariée 21420, ENVL
- Dr vétérinaire Dolorès Le Couazer, salariée 30135, ONIRIS

La clinique vétérinaire de la Maillette fait partie du Groupe de Santé Animale du Blavet (GSAB), il est donc possible qu'un autre vétérinaire du GSAB intervienne ponctuellement dans la clinique. Pendant les vacances, vous pouvez aussi être reçu par un remplaçant.

Les vétérinaires sont appuyés par Elodie Martin, Marie Audo, Claudie Etasse, Naiki Duruh, Manon Maurel, Emma Bramouille auxiliaires vétérinaires et Chloé Jasselin, auxiliaire vétérinaire en formation.

## **PRESTATIONS ASSUREES SUR LES DIFFERENTS SITES DU GROUPE DE SANTE ANIMALE DU BLAVET**

Nous assurons les consultations généralistes, la vente de médicaments, de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques ou diététiques pour les chiens, les chats, les oiseaux, les nouveaux animaux de compagnie, les bovins, ovins, caprins ainsi que les volailles.

- Consultations générales
- Chirurgie générale
- Chirurgie en orthopédie et traumatologie
- Echographie diagnostique et interventionnelle
- Radiographie
- Réanimation
- Médecine interne
- Consultation NAC
- Analyses Laboratoires
- Chimiothérapie

## **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24 mais nous organisons des rondes la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire. Vous pouvez rendre visite à votre compagnon en semaine pendant les heures d'ouverture si cela ne perturbe pas le fonctionnement de la clinique et le week-end après accord avec le vétérinaire d'astreinte.

## **PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.  
Les urgences sont assurées jour et nuit, 7 jours sur 7 et 365 jours par an au 02.97.61.10.10

## **ESPECES TRAITEES**

Les espèces habituellement traitées sont :

- Les chiens
- Les chats
- Les furets, lagomorphes et autres rongeurs,
- Les oiseaux,
- Les bovins

- Les ovins
- Les caprins

### **RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION**

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fera verbalement ou par écrit (contrat de soins) en particulier lors de cas graves mettant en jeu la vie de l'animal.

Une contention peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation, celle-ci peut entraîner des blessures sur le patient malgré les précautions prises. Nous informerons le propriétaire de la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepte 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 fait l'objet de conditions particulières non précisées dans ce document fera l'objet d'un contrat de soins qui apportera au propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

### **DECES DE L'ANIMAL**

En cas de décès du patient le corps est soit rendu au propriétaire s'il le souhaite et si la législation le permet, soit incinéré par l'intermédiaire de la société Esthima. Les frais d'incinération doivent être réglés par le propriétaire après signature des documents nécessaires.

### **CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT**

Les tarifs sont consultables en salle d'attente. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à une facture détaillée conforme 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. Tout devis signé engage le Propriétaire à le régler à la restitution de son animal.

Les honoraires sont payables comptant lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation carte bancaire ou espèces, nous n'acceptons pas les chèques. Un paiement en plusieurs fois est possible. La Clinique Vétérinaire de la Maillette engagera des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus.

### **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.

## **ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire de la Maillette est consultable à l'accueil sous sa forme papier.

## **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le propriétaire peut s'adresser au conseil régional de l'ordre vétérinaire de Bretagne, 53 rue Jules Vallès 35000 RENNES 02 99 63 71 95.

En lien, les règles professionnelles applicables : [La réglementation professionnelle | L'Ordre national des vétérinaires \(www.veterinaire.fr\)](#)

## **RCP**

En cas de litiges sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par la société VetOptim, 43 avenue de l'Opera 75002 Paris, 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](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)

## **LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL**

La clinique vétérinaire de la Maillette 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 la Clinique Vétérinaire de la Maillette 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 modification, de suppression, de limitation des données vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vétérinaire Olivier Mathiaud.

\*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)

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](#)