

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE « GROUPE VETERINAIRE DE L'ARCHE - 2 RUE DES CORDIERS-35250-SAINT AUBIN D'AUBIGNE-MISE A JOUR LE :30/01/2024

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) peuvent vous être remises sous format papier à l'accueil de la clinique sur simple demande.

Tout acte effectué au sein de l'établissement de soins est soumis aux présentes CGF.

Notre établissement de soins est classé « Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et cabinet vétérinaire pour ruminants et équidés » 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

**Clinique vétérinaire de la Hémetière, 44 rue Emmanuel de Freslon- 35250 SAINT AUBIN D'AUBIGNE**

☎ 02 99 55 20 77

@: [contact@vetolahemetiere.fr](mailto:contact@vetolahemetiere.fr)

f: Clinique vétérinaire de l'Arche

Rendez-vous possible sur l'application Pile-poil.

Site internet : <https://vetolahemetiere.business.site>

---

### SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

SCP Groupe Vétérinaire de L'Arche

GIE :Synervet

---

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h45 à 12h15 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h45 à 12h15 et de 14h 00 à 17h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi aux horaires d'ouverture.

---

### PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel :

- Vétérinaires associés :DV MICHEL– DV GAUTIER - DV MARTIN – DV PIQUEREAU - DV DAVID - DV AUDREN - DV CALLERY –
- Vétérinaires salariés : DV BRETON - DV CIRIER- DV HANOCQ.

- Auxiliaires vétérinaires : Mme KAN – MME GRENON-DERVAL - Mme PAUTONNIER – Mme TRIBOUILLARD – Mme CADOR – Mme BLEUVEN Mme LEUX- Mme KAN – Mme GRENON-DERVAL – Mme VAN HAEBOST – Mme PETRAROLI.

---

## PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DES L'ETABLISSEMENTS DE SOINS

- Consultations de médecine générale.
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses sanguines : effectuées par nos soins avec le matériel suivant :

Idexx Catalyst one et Lasercyte.

Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client.

- Anesthésies générales : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal (protocoles d'anesthésie gazeuse ou fixe)
- Imagerie médicale : réalisation de radiographies (capteurs plans) et échographies générales
- Délivrance de médicaments : - Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

---

## ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : les chats, chiens, rongeurs, oiseaux, lagomorphes, bovins, ovins, caprins, équins.

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.

---

## 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.

Les visites ne sont pas permises en dehors des horaires d'ouverture.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, il dispose de son propre point d'eau.

---

## PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Pour toutes les espèces :

La clinique vétérinaire assure les astreintes téléphoniques en journée en dehors des heures d'ouverture ainsi que les astreintes de nuit et week-end.

La prise en charge des animaux est assurée sur appel téléphonique aux numéros habituels de nos 3 structures d'exercice.

Pour les chiens, chats et NACS :

Le vétérinaire qui assure la garde ne se trouve pas sur le site de la clinique mais peut s'y rendre en fonction des appels d'urgence et des besoins des animaux hospitalisés.

Nous pouvons orienter le propriétaire vers la structure vet2touteurgence à Rennes si nous estimons que nous ne sommes pas compétents ou équipés pour prendre en charge l'animal ou la pathologie

Pour les chevaux :

Nous pouvons référer le propriétaire et son animal vers une structure équine adaptée si nous estimons que nous ne sommes pas compétents ou équipés pour prendre en charge l'animal ou la pathologie.

Continuité de soins :

Notre établissement assure la continuité des soins pour tous les animaux pris en charge.

---

## RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 verbalement dans le cadre de la pratique courante ainsi que si le pronostic vital est engagé. Lors de chirurgies programmées, un consentement éclairé est proposé au propriétaire, qui déclare l'accepter et le signe.

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.

---

## DECES 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 Esthima ; PA La Rochette, 21 rue des roches, 56120 JOSSELIN, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

---

## 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 expresse 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.

---

## CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des principaux actes sont affichés sur chaque site. L'ensemble des tarifs est disponible à l'accueil sur 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 médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

---

## MODALITES DE REGLEMENT

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

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

Les modes de règlement acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques, les espèces et les virements bancaires (uniquement pour les propriétaires de bovins et chevaux).

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

Lors de retard de paiement, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 % seront appliquées à partir d'un retard de paiement au-delà de 2 mois après édition de la facture.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou de produits d'hygiène non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Les dirigeants se réservent le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

---

## COMMUNICATION

Adresse mail : [contact@vetolahemetiere.fr](mailto:contact@vetolahemetiere.fr)

Page facebook : Clinique vétérinaire de l'Arche

Site internet <https://vetolahemetiere.business.site>

Rendez-vous possible sur l'application Pile-poil.

---

## ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité des établissements du Groupe vétérinaire de l'Arche est consultable sur demande auprès de nos auxiliaires.

---

## LITIGES

En cas de différend à caractère déontologique :

En cas de litige à caractère déontologique, le Conseil régional de l'Ordre de Bretagne peut être sollicité :

CRO Bretagne - 53 rue Jules Vallès 35 000 RENNES

tel : 02 99 63 71 95 - mail : [cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr)

En cas de différend financier : Médiateur 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 à l'adresse internet suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto: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.

---

## RCP

Les coordonnées de la compagnie d'assurance en charge de notre responsabilité civile professionnelle (RCP) sont les suivantes :

Assurances AXA, rue de St Médard, 35250 St Aubin d'Aubigné.

Contrat N° : 10138717404 (Equidés)

Contrat N : 10133901804 (Canins, Félines, Ruminants)

---

## 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 des données le concernant auprès des Docteurs : MICHEL – MARTIN – GAUTIER – PIQUEREAU – DAVID – AUDREN – CALLERY.

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.