

Conditions générales de Fonctionnement de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn

Mise à jour le 19/12/2022

A. Conditions Générales de Fonctionnement de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn – 260 Rue de la Petite Palud – 29800 Landerneau

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1. Notre établissement de soins est classé « Clinique Vétérinaire pour Animaux de Compagnie et Animaux d'élevage » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015, relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

2. La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 08h à 12h et de 13h30 à 19h, le samedi de 08h30 à 12h et de 13h30 à 18h. Les consultations ont lieu sur rendez-vous exclusivement.

3. Le personnel affecté aux soins des animaux :

- Yvon Calvez, vétérinaire associé,
- Benoit Laureys, vétérinaire associé,
- Luk Willems, vétérinaire associé,
- Dominique Guérin, vétérinaire associé,
- Wouter Stynen, vétérinaire associé,
- Antoine Arrondeau, vétérinaire associé,
- Oriane Vassal, vétérinaire associée,
- Julie Deniel, vétérinaire salariée,
- Natacha Asensio, vétérinaire salariée,
- Nadège Tisserand, vétérinaire salariée,
- Johanna Ghez, vétérinaire salariée,
- Tiffany L'Helgouarch, vétérinaire salariée

- Céline, ASV échelon 5,
- Enora, ASV échelon 5,
- Camille, ASV échelon 5,
- Caroline, ASV échelon 5,
- Charlène, ASV échelon 5,
- Sophie, ASV échelon 5,
- Laura, ASV échelon 5,
- Morgane, ASV échelon 5,
- Audrey, AVQ échelon 4,
- Romy, AVQ échelon 4,
- Marjolaine, échelon 2,
- Annaïg, échelon 2,
- Vanessa, échelon 2,
- Ronan, échelon 2,
- Marc, échelon 1
- Jessica, échelon 1.

4. Prestations effectuées au sein de la clinique :

- Consultations de médecine générale ;
- Chirurgie de convenance ;
- Chirurgie gynécologique ;
- Chirurgie des tissus mous ;
- Chirurgie orthopédique ;
- Analyses sanguines effectuées par nos soins sur le matériel Idexx QBC, le cas échéant par un laboratoire extérieur ;
- Anesthésies générales selon les protocoles consultables sur demande, sauf indications contraires ou le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal ;
- Salle de chirurgie équipée d'anesthésie gazeuse pour les chiens ;
- Salle de chirurgie équipée d'anesthésie gazeuse pour les chats ;
- Imagerie médicale : réalisation de radiographies et échographies ;
- Consultations spécialisées : échographies cardiaques ;

- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur ;
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5. Espèces traitées : les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Animaux de compagnie : Chiens, Chats ;
- Nac : Furets, Rongeurs, Lagomorphes, Oiseaux ;
- Animaux d'élevage : Bovins, Porcins, Ovins, Caprins ;
- Équidés.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, en cas d'urgence concernant ces espèces nous pouvons vous indiquer les établissements de soins qui prennent en charge les espèces concernées.

6. 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.

7. Surveillance des animaux hospitalisés

Hospitalisation en salle de réveil, chatterie, chenil et local pour animaux contagieux séparés.

Pendant les horaires de fermeture de l'établissement les animaux ne sont pas surveillés en permanence par le vétérinaire d'astreinte mais visités par intermittence à l'appréciation de ce dernier, selon la nécessité médicale.

Une surveillance par vidéotransmission est disponible.

8. Permanence et continuité de soins

En dehors des heures d'ouverture, la continuité de soins est assurée par un vétérinaire de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn, joignable 24 heures sur 24 afin de répondre à toute question et si nécessaire recevoir l'animal en consultation à la clinique. Il est joignable au 02.98.85.07. 79.

9. Risque thérapeutique, anesthésique, 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'acte mettant en jeu le pronostic vital du patient, par écrit sous la forme d'un contrat de soins. Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier 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 du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

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.

10. Décès de l'animal

En cas de décès du patient, 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 « Esthima », 21 ZA de la Rochette, 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.

11. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

12. Admission des animaux errants

La clinique vétérinaire de l'Elorn n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis et qui doit être contactée le cas échéant.

13. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. 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.

14. Modalités de règlement

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Nous acceptons les paiements en carte bleue, espèces et chèques.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Les chèques différés seront annotés à raison de 50 euros minimum.

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

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard, calculées à un taux égal à 1 fois 1/2 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.

La gestion des contentieux pourra être confiée à la SELARL SED LEX, Maîtres GOURET et LE ROY huissier à Landerneau. En cas de non-paiement la Clinique Vétérinaire se réserve de plus le droit de poursuivre le débiteur.

15. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'ordre des Vétérinaires de Bretagne à Rennes, 53 rue Jules Vallès, 35000 RENNES, 0299637195, cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr.

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 suivante : <https://www.veterinaire.fr/je-suis-propretaire-danimaux/mediation-de-la-consommation>

16. RCP

La RCP de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn est souscrite auprès de Groupama Landerneau ; n° contrat 091538734001.

17. 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 de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn.

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.

18. Clause de réserve de propriété

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

19. Comportements et incivilités

La Relation entre le client, son animal et le vétérinaire repose sur la confiance.

Pour que l'animal bénéficie des meilleurs soins, le client doit donner au vétérinaire des informations honnêtes.

- **Le client doit être respectueux de l'équipe soignante.**

Toute incivilité, agression verbale ou physique donnera lieu immédiatement à une plainte auprès du commissariat et à une rupture immédiate du contrat de soin. Le client ne sera plus accepté à la clinique vétérinaire.

- **Le client doit respecter l'heure du rendez-vous et il doit apporter le carnet de santé de son animal et tous les documents nécessaires à une consultation de qualité.**

- **Il prévient en cas d'empêchement de façon à permettre à d'autres de profiter de ce temps libéré.**

Tout rendez-vous non décommandé sera notifié dans le dossier du propriétaire et donnera lieu à une rupture de contrat de soins en cas de récidive.

- **Le client attend son tour avec calme.**

Le vétérinaire peut être amené à gérer des urgences prioritaires.

- **Le client fournit à son vétérinaire des informations complètes et sincères sachant que ces informations sont protégées par le secret médical.**

- **Le client écoute son vétérinaire avec attention et lui pose toutes les questions nécessaires au bon déroulement des soins.**
- **Il ne pousse pas son vétérinaire à accomplir un acte contraire aux nécessités médicales, à la réglementation et à la loi.**
- **Il respecte les prescriptions de son vétérinaire afin de ne pas mettre en danger la vie de son animal.**

B. Conditions Générales de Fonctionnement du site internet de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn – 260 Rue de la Petite Palud – 29800 Landerneau

1. Mentions légales et imposées par la loi de confiance dans l'économie numérique

- *<https://www.cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/>* et son activité sont un service de la Clinique Vétérinaire de l'Elorn.
- Contact : vetos.landerneau@wanadoo.fr | vetos.landerneau@gmail.com
- 260 Rue de la Petite Palud – 29800 Landerneau (02.98.85.07.79) – tous droits réservés.

<https://www.cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/> a été enregistré auprès de l'Ordre Régional des Vétérinaires de Bretagne et a été déclaré auprès de l'autorité française de la protection des données personnelles (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – CNIL) sous le numéro 1878132 v 0.

L'objet du présent site est déterminé comme « Informations sur la clinique vétérinaire de l'Elorn », contact avec la clientèle et conseils généraux vétérinaires. Le site est d'accès libre et gratuit à tout internaute. L'acquisition d'un bien ou d'un service, ou la création d'un espace membre, ou, de manière plus générale, la navigation sur le site <https://cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/> suppose l'acceptation, par l'internaute, de l'intégralité des présentes conditions générales, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance. L'internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'éditeur du présent site et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

2. Espace membre

L'utilisateur inscrit au site (membre) a la possibilité d'y accéder en se connectant grâce à son 'code client'. Ce 'code client' constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans sa rubrique « Espace Client » et l'utilisateur s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, le site ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un utilisateur. Les pages relatives à 'l'Espace Client' sont librement imprimables par le titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses contributions

par le membre. L'éditeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout membre qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales.

3. Exonération de la responsabilité de l'éditeur dans le cadre de l'exécution du présent contrat

En cas d'impossibilité d'accès au site, en raison de problèmes techniques ou de toute autre nature, l'utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. Les liens hypertextes présents sur le site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet et la responsabilité de l'éditeur du site ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait être engagée si la visite, par l'internaute, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

4. Droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments publiés sur le présent site

L'ensemble des éléments du présent site appartient à la Clinique Vétérinaire de l'Elorn. Toute copie des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon. Tout membre qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son 'Espace Client' supprimé sans préavis ni indemnité et sans que cette suppression ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de l'éditeur du présent site ou de son mandataire.

5. Limitation de responsabilité

L'éditeur du site n'est tenu que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres. L'utilisateur admet expressément utiliser le site <http://cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro> à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le site <https://cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/> fournit à l'utilisateur des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, <http://cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/> ne pourra en aucun cas être tenu responsable : de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du site <https://cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/>, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation ; d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur de l'utilisateur, ou encore de l'emploi d'un navigateur peu usité par l'utilisateur ; du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par l'utilisateur à partir du site <https://www.cliniqueveterinairelanderneau.veto.pro/>.

6. Clauses diverses

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Français. Elles peuvent être modifiées à tout moment par l'éditeur du site ou son mandataire. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de sa connexion sur le présent site. L'éditeur s'engage bien évidemment à conserver toutes ses anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande. Sauf dispositions d'ordre public, tout litige qui pourrait survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de l'éditeur du site en vue d'un règlement amiable. Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires.

Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution du présent contrat devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'appel. Si l'une des clauses des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle par une décision de justice, cette nullité ne saurait emporter la nullité de l'ensemble des autres clauses, qui continueraient à produire leur effet.

Les diverses informations ou conseils donnés sur ce site ne remplacent en aucun cas une consultation chez un vétérinaire, ni une prescription en bonne et due forme, l'auteur décline toute responsabilité en cas d'utilisation de ces données en dehors du parcours de soins chez un vétérinaire dans le cadre d'une consultation et d'une prescription.