

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

CLINIQUE VETERINAIRE DU GRAND LARGE

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

Tous les actes effectués au sein de notre établissement de soin, la Clinique Vétérinaire du Grand Large (CVGL), sont soumis aux présentes CGF que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soin est classé clinique vétérinaire pour les chiens, chats et NAC, 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 : 47 boulevard de Linz, 44210 Pornic

TEL : 02 52 80 10 80

Courriel : grandlarge@vetopornic.fr

N° Siret : 98498431000024

N° TVA : FR38984984310

SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

La clinique vétérinaire du Grand Large est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES DE LA LOIRE, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS des vétérinaires de la Loire est enregistrée sous le N°984 984 310 au registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Nazaire.

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

La clinique est ouverte :

- Du Lundi au Vendredi : de 8h à 12h et de 15h à 19h
- Le Samedi : de 9h à 12h et de 15h à 18h

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés aux vétérinaires en cas de fermeture.

Les consultations ont lieu de préférence sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous sont éventuellement possibles en fonction de la disponibilité du vétérinaire et en cas d'urgence aux heures d'ouverture.

La CVGL est réputée ouverte aux heures d'activité des vétérinaires. En dehors de ces heures, la clinique est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- DV François-Xavier BACOT, vétérinaire titulaire

Inscrit au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 16982.

Diplômé de l'école nationale vétérinaire de LYON (L02) en 2002 et de la faculté de médecine de Lyon en 2002.

Titulaire du Certificat d'Etudes Approfondies Vétérinaire en Médecine Interne.

Titulaire du mandat sanitaire pour les départements du Maine-et-Loire, de la Loire-Atlantique et de la Vendée.

Inscrit sur les listes des vétérinaires habilités à effectuer des évaluations comportementales.

- DV Marie BENOIT, vétérinaire titulaire

Inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 19575.

Diplômé de l'école nationale vétérinaire d'ALFORT (A05) en 2005 et de la Faculté de Médecine de Créteil en 2005.

Titulaire du Diplôme d'Ecole d'Ophtalmologie Vétérinaire d'Alfort.

Titulaire du mandat sanitaire pour les départements du Maine-et-Loire, de la Loire-Atlantique et de la Vendée.

- DV Charlotte DESGROUAS, vétérinaire titulaire

Inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 31417.

Diplômé de l'école nationale vétérinaire de Nantes (N20) en 2020 et de la Faculté de Médecine de Nantes en 2020.

Titulaire du mandat sanitaire pour les départements du Maine-et-Loire, de la Loire-Atlantique et de la Vendée.

- DV Mathieu ROFFET, vétérinaire titulaire

Inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 18717.

Diplômé de l'école nationale vétérinaire de Lyon (L) en 2005 et de la Faculté de Médecine de Créteil en 2005.

Titulaire du mandat sanitaire pour les départements du Maine-et-Loire, de la Loire-Atlantique et de la Vendée.

Lors de leurs absences, les DV BACOT et BENOIT seront parfois remplacés par un.e vétérinaire diplômé.e, autorisé.e à exercer seul.e la médecine vétérinaire en France et inscrit.e au Tableau de l'Ordre.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Médecine :

Vaccinations et médecine préventive

Mesure de la Pression Artérielle

Consultations de médecine générale, ophtalmologie, dermatologie, oncologie, dentisterie, cardiologie, endocrinologie

Thérapie laser

Conseils diététiques

Chirurgie :

Chirurgie de conenance

Chirurgie des tissus mous

Chirurgie orthopédique dans certains cas

Dentisterie :

Détartrages
Radiographies dentaires
Extractions et soins dentaires

Imagerie médicale :

Radiographie numérique par capteur plan
Echographie et échocardiographie
Endoscopie
Rhinoscopie
Vidéo-otoscopie

Ophtalmologie :

Biomicroscopie
Mesure de la Pression Intra-Oculaire
Ophtalmoscopie directe

Analyses Biologiques :

Analyses microscopiques : frottis ou cytologies cutanés, auriculaires, sanguins, urinaires
Analyses sanguines : biochimie, hématologie, ionogramme, endocrinologie
Analyses d'urines : bandelette, culot urinaire et densité urinaire
D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires vétérinaires spécialisés.

Référés et spécialistes :

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la CVGL collabore avec des vétérinaires, des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires spécialisés.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, les animaux hospitalisés seront surveillés de façon continue ou discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance. Une caméra infrarouge est positionnée devant l'animal en cas de besoin.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Conformément au Code de Déontologie, la CVGL offre un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuits, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence. Cette astreinte est assurée la majeure partie du temps par les vétérinaires de la CVGL, et parfois par le CHV Atlantia, 22 Rue Viviani, 44200 Nantes.

Pour connaître le nom et les coordonnées du vétérinaire d'astreinte, appelez le 02 52 80 10 80

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans l'établissement de soins sont les suivantes : Chiens, Chats, NAC.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs des principaux actes sont disponibles auprès du personnel de la clinique et sur le site internet. En dehors des actes codifiés, le vétérinaire vous établira une facture pro-forma (devis) pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition pleines d'incertitudes et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, si le surcoût ne dépasse pas 50% du devis initial ou du coût codifié, le vétérinaire pourra décider lui-même des actes et soins nécessaires au mieux pour l'animal, sauf demande expresse des propriétaires. Si le surcoût dépasse 50% du devis initial, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire de l'animal dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour l'animal, en fonction de la discussion menée avant l'hospitalisation.

Dans le cas particulier des consultations spécialisées en comportement et des évaluations comportementales, et en raison de la durée de ces consultations, les rendez-vous ne seront définitifs qu'à réception d'une caution de la somme de 139 euros. Cette somme est réputée acquise au vétérinaire si le client n'honore pas son rendez-vous sans en avoir informé la CVGL au plus tard 24 heures avant, sauf cas de force majeure.

Les honoraires sont dus à la récupération de l'animal. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

La loi interdit aux vétérinaires de faire crédit. Il est possible de régler en plusieurs fois par ALMA avec une carte de crédit, moyennant des frais de dossier. Les chèques ne sont plus acceptés.

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique vétérinaire appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € prévue à l'article L441-6 du code du commerce ; sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Saint-Nazaire.

PRESCRIPTIONS DE MEDICAMENTS, VENTE DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE ET D'ALIMENTS POUR LES ANIMAUX

La CVGL est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, le cabinet est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments. Cette vente s'adresse à tout le monde et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire.

Les produits hors médicaments sur prescription vendus peuvent être repris si non déballés, non ouverts dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la clinique.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Fonctionnement des commandes en ligne : La CVGL adhère au site Vétoavenue, vente d'aliments et de produits hors-prescription dans le cadre d'un fonctionnement de type « drive ». Le client commande les aliments sur le site et vient les chercher à la clinique.

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 accepte les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel, parfois mortel, dont notre équipe informera le propriétaire de l'animal traité. Cette information se fera verbalement et/ou par écrit, dans le cadre de la pratique courante.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité, ainsi que les risques éventuels pour l'animal.

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 fin d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Incinériss, 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 qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La CVGL a signé une convention avec la mairie de Pornic pour la prise en charge des animaux errants sur la commune aux heures de fermeture des services de police municipale, le soir et le week-end. Lorsqu'un animal est trouvé sur la voie publique à Pornic, les personnes sont invitées à contacter en premier lieu la police municipale. En absence de réponse de celle-ci, l'animal pourra être déposé à la clinique vétérinaire. Les personnes devront communiquer leur nom, leurs coordonnées et certifier avoir trouvé l'animal sur le territoire de la ville de Pornic. Toute fausse déclaration pourra entraîner des poursuites de la part de la Ville.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la mairie de la commune en question. La loi nous interdit la prise en charge de tels animaux.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires de Pays de Loire : 11 Rue du Chemin Rouge, Bât F, 44300 NANTES, 02 40 50 06 63.

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

RCP

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire possède une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) souscrite auprès de : Vetoptim, 39 Avenue Gambetta 75020 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

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

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.

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

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 de la direction de la CVGL.

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](#)