

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES VETERINAIRES DU PAYS DE DOUARNENEZ - CLINIQUE VETERINAIRE DE LA SAINTE CROIX

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

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

Coordonnées

Clinique vétérinaire de la Sainte Croix
7 rue Breizh Izel
29100 Douarnenez
0298920516
contact.douarnenez@veterinairescornouaille.fr

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé **Clinique vétérinaire pour Animaux de compagnie** conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

A ce titre, nous disposons de :

- ☐ Un accueil avec 1 salle d'attente comprenant 2 zones séparées (chien/chat)
- ☐ 2 salles de consultation
- ☐ 1 salle d'imagerie : radiographie, échographie
- ☐ 1 laboratoire d'analyses (cf détail plus bas)
- ☐ 2 locaux d'hospitalisation (chenil et chatterie séparés) avec zone contagieux
- ☐ 1 salle de chirurgie avec éclairage adapté
- ☐ 1 pharmacie
- ☐ 1 bureau/ salle de documentation
- ☐ 1 salle de repos
- ☐ 2 toilettes dont un avec accès handicapé
- ☐ 1 buanderie

2) Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

L'établissement de soins vétérinaires CLINIQUE VETERINAIRE DE LA SAINTE CROIX est un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES BRETAGNE NORD 2, membre du Groupe VetPartners France.

La SAS DES VETERINAIRES BRETAGNE NORD 2 est enregistrée sous le N° 987 739 737 au registre du Commerce et des Sociétés de Quimper.

3) Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30, le samedi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

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 clinique 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.

4) Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire

Dr **Marie HASCOËT**, Dr Vétérinaire diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes et de la Faculté de Médecine de Nantes, numéro d'ordre 28126

Dr **Ornella GOUPY-LE GALL**, Dr Vétérinaire diplômée de la Faculté Vétérinaire de Liège, numéro d'ordre 33616

Dr **Juliette HERVIO**, Dr Vétérinaire diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes et de la Faculté de Médecine de Nantes, numéro d'ordre 32312

Personnel non vétérinaire

Mme **Virginie BAUDE**, Auxiliaire Spécialisée vétérinaire

Mme **Axelle L'HELGOUARC'H**, auxiliaire vétérinaire

Mme **Lucille BOUTHELLIER**, Auxiliaire Spécialisée vétérinaire

5) Prestations effectuées au sein de la clinique

Activité canine

- **Consultations de médecine générale**
- **Chirurgie de convenance**
- **Soins dentaires** : détartrages, polissage, extractions dentaires
- **Reproduction** : suivis de chaleurs (avec dosage de progestérone), inséminations artificielles (chiens), suivi de gestation par radio ou écho, chirurgie gynécologique
- **Chirurgie des tissus mous**, tumeurs, chirurgie digestive, voile du palais et sténose des narines, TECABO.
- **Analyses biologiques** (toutes espèces)

- ☐ Effectuées par nos soins sur le matériel suivant :

Biochimie, Ionogramme : IDEXX Catalyst

Hématologie : IDEXX Pro-Cyte

Tests rapides à la clinique : tests IDEXX , Kitvia, Virbac...

- ☐ Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client (analyses bactériologiques, histologiques, génétiques, PCR, etc...)

- **Anesthésies générales et prise en charge de la douleur**

Le protocole est déterminé au cas par cas en fonction de l'état clinique de l'animal.

Un bilan sanguin pré-anesthésique pourra être réalisé après accord du propriétaire.

L'anesthésie gazeuse (Isoflurane et concentrateur d'oxygène) avec pose d'une voie veineuse et intubation trachéale est la règle générale pour les chirurgies, sauf pour quelques interventions rapides, chirurgies de convenance pour les chats, ou pour des interventions/ examens courts ou non douloureux.

La prise en charge de la douleur et sa prévention sont une préoccupation majeure de l'équipe soignante, avant, pendant, et après les interventions.

- **Imagerie médicale**

- ☐ Réalisation de **radiographies** : INTECH FUTURA 30 TS avec capteur plan

- ☐ Logiciel radio numérique: KONICA MINOLTA. Un exemplaire des radios numériques peut être envoyé par mail sur simple demande.

- ☐ **Echographies abdominales** : doppler couleur, appareil VERSANA Balance

- **Examens microscopiques** : microscope Olympus CX31

Dermatologie : Réalisation de raclages cutanés, trichogrammes, cytologie cutanée...

Divers : examen du culot urinaire, frottis sanguin...

- **Délivrance de médicaments**

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur :

- Délivrance au chevet du malade à la clinique.

- Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel autre vétérinaire.

- **Ventes de produits d'hygiène, d'aliments et d'accessoires**

La clinique met à la disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats, et les NAC :

- ☐ Aliments physiologiques

- ☐ Aliments diététiques

- ☐ Aliments de convalescence

Les aliments et produits d'hygiène ainsi que les produits non soumis à prescription sont également disponibles pour notre clientèle sur notre boutique en ligne « CHRONOVET ». Le paiement s'effectue sur le site, et la livraison est gratuite à la clinique. Le client est prévenu par mail dès la livraison de la disponibilité de sa commande. Pour les conditions de fonctionnement détaillées du site, nous questionner à l'accueil.

6) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont sous surveillance des vétérinaires et des auxiliaires vétérinaires pendant les horaires d'ouverture.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles durant les heures d'ouverture, avec l'accord et à un horaire convenu avec l'équipe soignante.

En dehors des heures d'ouverture il n'y a pas de présence 24h/24h sur place. Nous pouvons effectuer un ou plusieurs passages selon les besoins du patient en cas d'hospitalisation la nuit, les week-end et jours fériés. L'animal est installé le plus confortablement possible pour la nuit dès l'instant où tout ce qui a été jugé utile à son bien-être et au maintien de son état de santé a été fait.

PRISE EN CHARGE D'UN ANIMAL CONTAGIEUX

La salle de consultation où a été examiné un animal contagieux est désinfectée dès la sortie de l'animal.

En cas d'hospitalisation, l'animal contagieux est placé dans un local prévu pour cet usage. Les mesures d'hygiène nécessaires (désinfection, utilisation de matériel dédié aux soins de l'animal) sont mises en œuvre durant son hospitalisation. Le local est désinfecté après sa sortie de la clinique.

7) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, un vétérinaire de la clinique est d'astreinte en joignable en dehors des horaires d'ouverture.

En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture (nuit, week-end et jour férié), composer le numéro habituel de la clinique : **02.98.92.05.16**.

Les appels sont pris en charge par notre service de régulation téléphonique des urgences « Vétophonie ». Si le cas peut être résolu à distance, les conseils nécessaires sont dispensés par le vétérinaire de permanence. Si une consultation d'urgence est nécessaire, Vétophonie contacte le vétérinaire de garde qui prend en charge l'animal (**Drs HASCOËT, HERVIO, GOUPY-LE GALL**)

Les propriétaires de petits animaux se déplacent alors à la clinique à l'horaire convenu avec la vétérinaire.

8) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : **chiens, chats, lapins, cochons d'inde, poules.**

9) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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 et par écrit sous la forme d'un contrat de soins ou d'un consentement éclairé.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 du patient 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.

10) 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.

11) 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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer la crémation collective ou individuelle du corps, par l'intermédiaire de la Société Crémalys, 140 rue de la Tuilerie, 29290 Milizac-Guipronvel. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client et réglés à la prise en charge du corps.

12) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux

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

13) Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Etablissement de soins vétérinaire, les vétérinaires se conformeront à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le personnel de la clinique gardera l'animal s'il a été trouvé sur la commune de Douarnenez et avertira la mairie ou police municipale qui viendra récupérer l'animal pour la prise en charge par la fourrière de Quimper : SACPA, avenue de Corniguel, 29000 Quimper. Si l'animal a été retrouvé sur une autre commune le personnel de la clinique orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie de la commune où a été trouvé l'animal, qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation sur son territoire.

14) Conditions tarifaires

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs, disponible sur simple demande à l'accueil de la clinique.

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. Dans une optique de protection environnementale, cette facture sera imprimée sur demande du client.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire 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.

15) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un paiement en plusieurs fois est possible par carte bancaire via la plateforme de financement FLOA pour les sommes importantes. Les modalités et les démarches à réaliser pour la demande de financement sont disponibles à l'accueil sous forme d'une plaquette explicative. La présentation d'une pièce d'identité et du RIB du compte bancaire correspondant à la carte sont nécessaires pour la mise en place du paiement fractionné.

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

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou de médicaments non entamés et achetés à la clinique depuis moins d'un mois. Les médicaments nécessitant un mode de conservation particulier (conservation au froid notamment) ne peuvent être repris.

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

16) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au CROV de Bretagne :
53 Rue Jules Vallès 35000 RENNES. Tel : 02 99 63 71 95. Mail : cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr

En cas de différend financier : le client peut s'adresser au 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 dont nous relevons à l'adresse internet suivante: mediateur-conso@veterinaire.fr

17) Déontologie :

La profession vétérinaire est une profession réglementée, soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie vétérinaire : <http://www.veterinaire.fr/la-profession-veterinaire/la-reglementation-professionnelle/code-de-deontologie>

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Bretagne :

53 rue Jules Vallès 35000 Rennes
Tél : 02.99.63.71.95

18) RCP

SAS VETOPTIM ASSURANCE
43 Avenue de l'opéra, 75002 PARIS
Contrat OWE100432

19) 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, de limitation des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire Sainte-Croix.

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 vétérinaire 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 Cremalys, 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 de la clinique vétérinaire Sainte-Croix 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 Marie Hascoët.

*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](#)

20) Communication

La clinique de la Sainte Croix dispose de plusieurs sites d'information :

Un site Internet : <https://www.cliniqueveterinairedelasaintecroix-douarnenez.fr/>

Une page Facebook : <https://www.facebook.com/cliniqueveterinairesaintecroix>

Responsable communication : clement.menard@vetpartners.fr

CGF mises à jour le 28/10/2025