Conditions Générales de Fonctionnement de la Clinique vétérinaire des Hortensias

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables à l'accueil de l'établissement de soins et sur le site internet www.cliniquedeshortensias.com. Elles peuvent vous être remises sous format papier sur simple demande à l'accueil. Tout acte effectué au sein de l'établissement de soins est soumis aux présentes CGF. »

Mise à jour le 18 mai 2026

I. Établissement de soins concerné par le présent document

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie », conformément au décret n° 2015-289 du 13 mars 2015 portant Code de Déontologie Vétérinaire, à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux appellations pour les établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires et consultable sur son site internet :

https://www.veterinaire.fr/page-de-recherche?key=cahier+des+charges

Tout acte effectué sur un patient dans notre clinique est soumis aux conditions générales de fonctionnement décrites ci-dessous, que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

2) Coordonnées de l'établissement

Clinique Vétérinaire des Hortensias,
4 rue du pont de bois
29290 Saint Renan
Tel : 02 98 84 23 42
Mail : cliniquedeshortensias@orange.fr
Site internet : http://www.cliniquedeshortensias.com
N°SIRET : 47995345700013
TVA intracommunautaire : FR46479953457

3) Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

Société d'exercice : SELARL CLINIQUE VETERINAIRE DES HORTENSIAS

4) Horaires d'ouverture

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 19h ; le samedi de 8h à 14h30.

Les périodes de fermeture correspondent aux nuits, aux pauses déjeuners, aux jours fériés et dimanches, elles sont signalées par un message sur le répondeur.

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposées au vétérinaire en cas de fermeture.

5) Conditions d'accueil du public

Concernant les animaux de compagnie, les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Les consultations sans rendez-vous sont possibles en cas d'urgence aux heures d'ouverture. Un supplément sera appliqué dans ce cas-là. Nous ne garantissons pas la consultation d'un animal qui serait présenté sans appel préalable, et d'autant moins une consultation immédiate, si son état ne le justifie pas (cas d'urgence uniquement). Un rendez-vous serait alors proposé à un horaire ou une date ultérieurs.

Les patients sont reçus et soignés au sein de la clinique vétérinaire majoritairement, mais exceptionnellement, des visites à domicile sont possibles, sur demande, si elles sont justifiées (propriétaire dans l'incapacité de se déplacer ou animal non transportable) et leurs tarifs seront majorés de frais de déplacement, calculés par rapport à la distance du domicile jusqu'à la clinique vétérinaire.

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est obligatoire d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille, tels que chats et lapins, et de tenir les chiens en laisse.

La contention d'un chien réputé agressif ou de catégorie 1 ou 2 ne se fera pas sans le port de sa muselière.

6) Équipe médicale

- Dr Mircea NICULESCU

Diplômé de la faculté vétérinaire de Iasi (Roumanie) en 1993.

Inscrit au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 23560.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Dr Laurène LABOURÉ

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes en 2009.

Inscrite au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 22791.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Dr Alexandre GODARD

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Maisons-Alfort en 2009.

Inscrit au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 23040.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Dr Marco CARTESEGNA

Diplômé de la faculté vétérinaire de Parme en 2012.

Inscrit au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 25770.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Dr Leonardo UCCELLI

Diplômé de la faculté vétérinaire de Parme en 2015.

Inscrit au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 35611.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Dr Valentina FORNASARI

Diplômée de la faculté vétérinaire de Parme en 2014.

Inscrite au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 36846.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Dr Maureen BERTHE

Diplômée de la faculté vétérinaire d'Iasi en 2024

Inscrite au Tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le numéro 41090.

Titulaire du mandat sanitaire pour le département du Finistère.

- Elodie LE DUFF

Auxiliaire vétérinaire qualifiée de niveau 4

- Aenor FRAVALO

Auxiliaire spécialisée vétérinaire de niveau 5

- Murielle NEDELEC

Auxiliaire spécialisée vétérinaire de niveau 5

- Claudie MENGUY

Auxiliaire spécialisée vétérinaire de niveau 5

- Florie GALOPIN

Auxiliaire vétérinaire qualifiée de niveau 4

- Delphine MAURY

Auxiliaire vétérinaire de niveau 3

II. Activités exercées au sein de l'établissement de soins

1) Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : chiens et chats, bovins, caprins, ovins, équidés.

Les espèces occasionnellement traitées dans cet établissement sont les suivantes : lapins, petits rongeurs, oiseaux d'ornement et poules (médecine généraliste uniquement).

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux autres espèces non citées (porc, lapins d'élevage, volaille d'élevage, poissons...).

2) Prestations effectuées

Sur les espèces précédemment citées peuvent être réalisées des prestations parmi la liste suivante :

- Consultations de médecine générale,
- Consultations de médecine préventive, notamment consultations vaccinales, pubertaires, gériatriques…
- Consultations à domicile pour les animaux de rente (bovins, ovins, caprins), les équidés et de compagnie (sous certaines conditions)
- Prélèvements biologiques (prises de sang, biopsies, …),
- Analyses de laboratoire effectuées par nos soins (biochimie, hématologie, ionogramme, analyses microscopiques, tests rapides, cultures bactériennes et fongiques, antibiogrammes) ou effectués le cas échéant par un laboratoire vétérinaire extérieur, avec l'accord du client
- Examens d'imagerie : radiographie numérique, échographies
- Séances de LASER pour la rééducation fonctionnelle,
- Hospitalisations
- Anesthésies générales (protocole anesthésique adapté en fonction du statut de l'animal et de son espèce, avec monitoring)
- Chirurgies courantes (chirurgies de convenance, chirurgie des tissus mous sans facteur de complication, chirurgies orthopédiques non spécialisées)
- Ophtalmologie des animaux de compagnie : consultation et chirurgies
- Dentisterie (détartrage et extractions dentaires simples)
- Délivrance de médicaments *
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

** En application avec l'article R. 242-43 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la délivrance d'un médicament n'est que l'aboutissement d'une procédure diagnostique : elle résulte d'une prescription, qui est elle-même la conclusion d'une démarche diagnostique plus ou moins complexe, mais obligatoirement initiée par une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal.*
Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

L'activité principale de la clinique vétérinaire est la médecine générale, c'est-à-dire la prestation de soins globaux et continus, en tenant compte de l'individu dans son contexte environnemental.

Promotion de la santé, prévention des maladies, prestation de soins à visée curative et palliative constituent le fondement de l'activité, à l'échelle du patient.

Toutefois, le recours à d'autres confrères spécialisés, quelle que soit la discipline concernée, pourra être nécessaire pour la réalisation d'examens complémentaires, l'avancement de la procédure diagnostique, ou la réalisation d'interventions thérapeutiques, ou pour un type d'animal pour laquelle nous n'avons pas la compétence, le matériel ou la responsabilité civile professionnelle (RCP) nécessaire

3) Équipement

Cet établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie », conformément au décret n°2015-289 du 13 mars 2015 portant Code de Déontologie Vétérinaire, à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, et répond donc aux obligations définies :

• Les locaux dans leur conception et agencement sont conformes aux réglementations en vigueur. Chaque pièce est dotée d'un éclairage et d'une ventilation compatibles avec l'usage qui en est fait. La clinique dispose d'une salle d'attente accessible directement de l'extérieur, de deux locaux d'examen équipés d'un point d'eau, de tables d'examen et de mobiliers de rangement, mais également d'une salle de chirurgie et d'un local d'hospitalisation (chenil et chatterie séparés) ; un local d'hospitalisation est prévu également pour les animaux contagieux. Un laboratoire permet également de réaliser sur place de nombreuses analyses.

• Le matériel mis en œuvre est conforme au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, et comprend le matériel nécessaire à l'examen clinique des animaux de compagnie (des espèces définies précédemment) et à la réalisation d'actes vétérinaires courants, des équipements chirurgicaux adaptés, ainsi que les appareils nécessaires, notamment un microscope, un analyseur de biochimie, un analyseur d'hématologie, un appareil de radiographie (à développement numérique), un échographe, un autoclave.

4) Permanence et continuité des soins et urgences

a) Organisation

Conformément aux articles R.242-48 alinéa IV et R. 242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la permanence et la continuité des soins en dehors des heures d'ouverture de la structure (midis, nuits, dimanches, jours fériés) sont assurées par les vétérinaires de la clinique concernant les animaux suivants : bovins, caprins, ovins, équidés. Le numéro d'appel du service est le 06 79 34 09 55. Il est également disponible sur le message du répondeur de la ligne habituelle et indiqué sur le site internet de la clinique. Si le vétérinaire d'astreinte n'est pas immédiatement joignable (en visite, en consultation ou en chirurgie) nous demandons au propriétaire de laisser un message sur le téléphone portable de garde afin que le vétérinaire puisse le recontacter dans les meilleurs délais. Pendant les heures d'ouverture de la clinique, cette ligne n'est pas fonctionnelle.

En ce qui concerne les animaux domestiques (chiens, chats, NAC), en dehors des heures d'ouverture de la clinique

- entre 12h et 13h30 du lundi au vendredi, les urgences sont assurées par une astreinte d'un de nos vétérinaires. Le numéro d'appel du service est le 06 11 32 83 89. En cas d'urgence, et d'urgence uniquement, la prise en charge des animaux est assurée sur appel téléphonique au préalable. Nous rappelons que nous nous occupons uniquement de notre patientèle pendant le système de garde.

- les soirs (après 19h et jusqu'à 8h00 le lendemain), les week-ends (à partir du samedi 14h30) et les jours fériés, la permanence et continuité de soins est déléguée à la maison des urgences vétérinaires de Brest, située au 19 rue Maréchel Leclerc, 29860 Plabennec, et joignable au 02 45 35 20 20.

b) Pour les seules urgences

Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence. Donc seuls les cas du ressort des urgences et de la permanence de soins seront accueillis.

L'intervention sera limitée aux actes justifiés par l'urgence.

c) Sous réserve de disponibilité et de compétence

Il est ici rappelé la limite du domaine de compétence : les seules espèces traitées couramment sont les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés.

Enfin, en cas de force majeure justifiant l'indisponibilité, d'autres dispositions pourront être indiquées dans l'intérêt de l'animal.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Des locaux d'hospitalisation sont spécifiquement aménagés pour l'accueil des chiens et des chats.

Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible, en privilégiant les soins ambulatoires.

En dehors des horaires d'ouverture, il n'y a pas de présence sur place. Les soins nécessaires sont réalisés en temps adapté, la présence pour surveillance est prolongée tant que nécessaire, l'animal est ensuite 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.

Le changement du linge et le nettoyage du box d'hospitalisation sont réalisés a minima une fois par jour, et autant que nécessaire au confort et à l'hygiène du patient. Chauffage, litière, boisson, alimentation sont fournis selon les circonstances, et ce, même les dimanches et jours fériés.

Nous avons également un système de vidéosurveillance lors d'hospitalisations nocturnes.

6) 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) Prise en charge du patient lors de son décès

Suite au décès de l'animal, nous assurons la prise en charge de la dépouille pour incinération (collective, individualisée ou individuelle) jusqu'à sa collecte par l'organisme de crémation CREMALYS (Rue des Tuiles, 29290 Milizac-Guipronvel, 02 98 38 12 96), selon les tarifs en vigueur disponibles sur simple demande.

Les frais d'incinération sont à la charge du propriétaire et doivent être réglés après signature des documents nécessaires.

III. Dispositions pratiques

1) Conditions tarifaires et modalités de règlement

a) Tarifs

Les tarifs des actes principaux sont consultables à l'accueil et sur le site internet de la clinique à l'adresse suivante : http://www.cliniquedeshortensias.com.

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 sur simple demande.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rendant difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, le cas échéant, un devis incluant les dépassements éventuels pourra être remis au client pour l'obtention de son accord.

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 25% 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 express des propriétaires. Si le surcoût dépasse 25% 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 et en fonction de la discussion menée avant l'hospitalisation

b) Modalités de règlement

Les modes de règlement acceptés sont le paiement en espèces, en chèque, par carte bancaire et par virement bancaire. Le règlement en espèces est accepté, mais nous ne pouvons garantir le rendu de monnaie pour les sommes élevées et les billets de 200 et de 500 euros ne sont pas acceptés. « Il appartient au débiteur de faire l'appoint » (article L112-5 du Code Monétaire et Financier).

Membre d'une association de gestion agréée par l'administration fiscale, le règlement des honoraires par chèque libellé à son ordre est accepté, sans restriction de montant.

Les paiements différés lors de chirurgies ou d'hospitalisations longue durée sont acceptés. Les paiements en 3 fois par chèque sont également possibles mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement et le 1er tiers sera encaissé immédiatement.

c) Conditions de paiement

Conformément à la loi, tous les actes réalisés et produits remis sont soumis à une TVA à 20%.

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

Un acompte peut être exigé notamment lors de chirurgie du patient, ou lors de soins de longue durée, sans quoi aucune prise en charge médicale ou chirurgicale ni aucune délivrance médicamenteuse ne saurait avoir lieu.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois uniquement. Les médicaments entamés peuvent être ramenés à fins d'élimination par la voie des déchets médicaux et de soins mais ne seront pas remboursés.

À toute personne n'ayant pas réglé ses dettes à la clinique et y présentant de nouveau son animal, il sera demandé le règlement des sommes dues avant toute prise en charge de l'animal, à défaut de quoi, sa prise en charge sera refusée.

En cas de non-paiement à échéance, et conformément à la réglementation en vigueur, des pénalités de retard égales à 30 % seront appliquées, dès échéance (1 mois), ainsi que des frais de gestion. Tout cas de non-paiement sera poursuivi auprès du tribunal compétent.

En outre, tout manquement au règlement des honoraires générera des poursuites systématiques par voie d'huissier, avec signalement à la société ONCG, chargée de la gestion d'un fichier de prévention des impayés. L'inscription sur ce fichier ne peut être supprimée que par le vétérinaire l'ayant réalisée, après règlement des factures en souffrance.

1) Dispositions particulières

a) Risques et consentement éclairé (risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client)

Tout acte sur un animal, qu'il s'agisse d'un soin, d'un traitement médicamenteux, d'une anesthésie, d'une chirurgie, comporte des risques dont le propriétaire sera informé, soit verbalement, soit par écrit lors de la rédaction d'un contrat de soins.

Une contention (physique et/ou chimique) peut être nécessaire lors de la réalisation des soins, pour des raisons de sécurité.

Dès lors que la contention est demandée, le soin ne sera effectué qu'avec acceptation de la contention par le propriétaire de l'animal. En cas de refus de celle-ci, les exigences de sécurité n'étant pas respectées, le soin ne saura être accompli.
Le client déclare avoir pris connaissance des risques énoncés ci-dessus, et accepter le cas échéant les méthodes de contention qui s'avéreraient nécessaires.

b) Contrat de soins

Toute intervention qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées dans ce document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins, qui apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

c) Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens visés par la législation sur les chiens dangereux et reconnus d'appartenance à la 1ère ou à la 2ème catégorie, ainsi que les chiens réputés mordeurs, doivent être présentés muselés, tenus en laisse et amenés par une personne majeure.

d) Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portées à sa connaissance.

Conformément aux indications du Code rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la Municipalité où a été trouvé l'animal, qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière.

Préalablement à la décision, le seul service réalisable est la recherche d'une identification. En absence d'identification, s'il existe une convention de soins entre une Municipalité et un établissement de soins vétérinaires, nul ne peut s'y substituer.

En conséquence de quoi, aucun animal errant ne saurait être pris en charge par l'établissement concerné par le présent document, sans être accompagné d'une demande écrite de soins signée par l'élu d'astreinte.

e) Accueil de la faune sauvage

S'adresser au centre de soins aux coordonnées suivantes :
Centre le plus proche à contacter :
Station ornithologique de l'île Grande
22560 Pleumeur Bodou
Gilles Bentz & Nadine Rigaudeau
02 96 91 91 40 ou 05 46 82 12 34
Pour les espèces soumises à la chasse, s'adresser à la section départementale de l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage aux coordonnées suivantes :
O.N.C.F.S.
50 rue du Président Sadate
29000 Quimper
02 98 82 69 24
Sd29@oncfs.gouv.fr

Nous vous rappelons que le seul transport d'animaux sauvages est interdit par la loi. Si toutefois il vous fallait ramasser un animal sauvage en détresse, équipez-vous de gants et saisissez l'animal doucement. A défaut de gants, utilisez un drap ou un vêtement, mais gardez à l'esprit que ces animaux ne connaissent pas l'homme et pourraient vous mettre en danger sous l'effet de la peur ou se blesser eux-mêmes : préférez toujours contacter une personne habilitée avant toute prise en charge.

2) Litiges

a) Litige déontologique

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires aux coordonnées suivantes :
CROV Bretagne
53 rue Jules Vallès
35000 Rennes
02 99 63 71 95
cro.bretagne@ordre.veterinaire.fr

b) Litige de la consommation : 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 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 (désaccords sur les honoraires, absence/délivrance partielle d'explications ou d'informations dans le cadre du contrat de soins, litiges concernant des biens ou des prestations accessoires au contrat de soins), et lorsqu'aucune solution amiable n'a pu être trouvée au préalable entre les parties.

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur via le site https://www.mediateur-consommation-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 .

c) Assurance en RCP

En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile et Professionnelle est assurée par la compagnie AXA:
AXA Assurances
50 Rue du Château
29200 Brest
02 98 46 53 33

3) Données personnelles

a) Secret professionnel

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf selon les conditions prévues par la loi.

b) Loi « Informatique et liberté »

L'établissement de soins vétérinaire est équipé d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients, et à assurer la facturation des actes et des produits.

Un site internet a également été mis en ligne pour faciliter la communication et les échanges d'informations : http://cliniquedeshortensias.com

Sauf opposition justifiée de votre part, les informations recueillies lors de votre consultation feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à un traitement en usage interne.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Plus de renseignements auprès de la CNIL :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
8 rue Vivienne - CS 30223
75083 PARIS Cedex 02
http://www.cnil.fr
01.53.73.22.22

Conditions générales de fonctionnement validées le 18 mai 2026