

# **Conditions générales de fonctionnement (CGF) de l'établissement de soins vétérinaires du Pennant Bleu**

**SELARL vétérinaire Hortet  
26 grande rue, 37370 Neuvy le Roi**

Mise à jour du 01/08/2021

Les présentes conditions générales de fonctionnement de notre établissement sont consultables à l'accueil de notre établissement et disponibles ou téléchargeables sur notre site : [www.vetopennantbleu.com](http://www.vetopennantbleu.com)

Les actes effectués au sein de notre établissement de soins sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement (CGF - Document en conformité avec l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du Code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015).

## **Appellation de notre établissement de soins vétérinaires.**

Au sens de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires, notre activité de vétérinaire généraliste exerçant auprès de toutes les espèces n'est pas catégorisée précisément. Nous avons donc choisi pour notre établissement de soins vétérinaires, les appellations clinique vétérinaire pour les animaux de compagnie et cabinet vétérinaire pour les équidés et les animaux de rente.

NB : l'expression « toutes espèces » est bien-entendu exagérée au sens que nous ne pouvons pas être compétent sur tout et en particulier pas sur les espèces peu ou pas présentes dans notre clientèle. Cette expression veut souligner par contre notre ouverture et notre disponibilité pour répondre aux problématiques de nos clients.

Nous nous efforçons à régulièrement nous former et investir dans des nouvelles techniques (cf. détails sur le site). Les principales espèces traitées sont les chiens, les chats et les NAC (à l'exception des reptiles), tous les équidés (chevaux - ânes) et les autres animaux de rente (bovins, ovins, caprins, animaux de basse-cour) et encore vos animaux domestiques moins classiques (cochons vietnamiens...), les cirques ou les zoos...

Etablissement de soins vétérinaires du Pennant Bleu,  
26 grande rue 37370 Neuvy le Roi  
Tel : 02 47 48 32 70

Email : [vetoneuvy37@gmail.com](mailto:vetoneuvy37@gmail.com)  
Site web : [www.vetopennantbleu.com](http://www.vetopennantbleu.com)

## **Société d'exercice**

L'établissement de soins vétérinaires du Pennant Bleu est exploité par la SELARL Vétérinaire Hortet, sise 26 grande rue, 37370 Neuvy le Roi, gérant Philippe Hortet, N° de SIREN 901609461

## Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

L'équipe vous accueille du lundi au vendredi

de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18h  
et le samedi matin de 8h30 à 12h.

Les consultations ou visites ont lieu sur rendez-vous.

Du fait de l'activité d'origine rurale, la continuité des soins auprès de la patientèle et pour toutes les espèces, est assurée 24h/24h par le vétérinaire. Celui-ci est joignable en permanence et se déplace dans notre établissement ou à domicile.

En dehors des horaires d'ouverture et en cas d'urgence seulement, contactez le Dr Hortet (ou le vétérinaire salarié de la structure) au **06 30 80 71 15**.

## Personnels affectés aux soins des animaux

**Philippe Hortet**, Docteur vétérinaire, Docteur de l'ENSAR, Responsable de la structure

Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la faculté de Médecine de Lyon, en 1992  
Diplômé en thèse 3<sup>ème</sup> cycle (PhD), Biologie et Agronomie, ENSA Rennes

Chef de centre en reproduction équine

Formation AVETAO – Médecines Manuelles Vétérinaires

Membre d'associations techniques vétérinaires et de formation continue (AVEF, SNGTV et AFVAC)

Formation spéciale à l'expérimentation animale (Univ. Paris V) - Niveau I, Direction étude  
DESS "*Epidémiologie appliquée*", *biostatistiques*, Université Joseph Fourier, Grenoble  
Certificat statistiques et modélisation, Université de Lyon  
Certificat statistiques appliquées en biologie, Université de Lyon

**Nastasia Jauffrion**, Docteur vétérinaire, salariée

Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la faculté de Médecine de Lyon, en 2015  
Formation PCR, Personne compétente de radio protection

**Cécile Ebert**, Docteur vétérinaire, salariée

Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon et de la faculté de Médecine de Lyon, en 2018

**Catherine Brisebarre**, ASV validation acquis de l'expérience

**Sandra Devaud**, ASV, diplômée du GIPSA

**Noellie Ribreau**, ASV diplômée de l'ESAV

**Cécile Masson**, ASV diplômée du GIPSA

**Carine Lamy**, ASV diplômée du GIPSA

## **Prestations effectuées au sein de notre établissement**

Merci de vous référer pour plus de détails au site de notre établissement de soins : [www.vetopennantbleu.com](http://www.vetopennantbleu.com)

Les thèmes cités ci-après indiquent que nous maîtrisons certaines des opérations du thème mais pas la totalité des techniques existantes bien-entendu (ex : chirurgie orthopédique, selon chaque cas nous évaluons la possibilité de proposer nos services ou au contraire la nécessité de référer vers un vétérinaire extérieur à notre établissement).

Enfin, en tant que praticien généraliste toutes espèces, nous pouvons vous aider à trouver une réponse à toute situation concernant vos animaux domestiques directement dans notre établissement ou via un vétérinaire compétent acceptant les cas référés ; ceci dans la limite évidente des connaissances de l'art vétérinaire et des contraintes que vous exprimerez (affectives, autour du bien-être animal, limites économiques...).

Consultation de médecine générale

Consultation de médecine manuelle vétérinaire assurée par le Dr Hortet – ostéopathie et autres techniques : acupuncture, homéopathie, physiothérapie (laser thérapie), phytothérapie

Consultation appareil locomoteur

Consultation et suivi de la reproduction de la conception à la mise-bas

Soins en dentisterie générale

Examens complémentaires sur différents prélèvements biologiques réalisés par nos soins ou par un laboratoire extérieur

Examens complémentaires par imagerie médicale : radiologie, échographie, endoscopie

Anesthésies générales, locorégionales ou tranquillisation

Chirurgie : conendance, gynécologie, tissus mous, orthopédie

Hospitalisation des animaux en période péri-opératoire ou sur maladie nécessitant des soins médicaux et de la surveillance

Délivrance de médicaments conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire

Vente de produits variés pour le bien-être de vos animaux : hygiène, alimentation et compléments alimentaires, accessoires...

## **Surveillance des animaux hospitalisés**

Pendant les horaires d'ouverture de l'établissement, les animaux hospitalisés sont sous la surveillance des vétérinaires et des ASV selon le protocole établi pour chaque animal par le vétérinaire traitant (fréquence

des soins, prise de température, évaluation de l'état général, soins et administration de traitement ...).

En dehors des horaires d'ouverture, le vétérinaire d'astreinte de l'établissement ne reste pas sur place en permanence. Il revient pour réaliser les soins et examens aux hospitalisés en fonction des besoins. Il dispose de plusieurs caméras de vidéosurveillance tant dans le chenil (hospitalisation des chiens et chats) que dans les boxes (hospitalisation des chevaux et autres animaux).

## **Permanence et continuité des soins**

En dehors des horaires d'ouverture de l'établissement, l'un des vétérinaires de l'établissement est d'astreinte. Il ne reste pas sur la structure en permanence mais se rend disponible en fonction des besoins.

## **Espèces traitées**

Chiens, chats, rongeurs, oiseaux

Bovins, ovins, caprins, porcins

Chevaux, ânes, poneys

## **Conditions tarifaires**

Les tarifs des consultations sont affichés à l'accueil de notre établissement.

Vous trouverez quelques détails supplémentaires sur le site [www.vetopennantbleu.com](http://www.vetopennantbleu.com)

Malgré ces précisions, nous sommes à votre disposition pour réaliser des devis à la demande et personnalisés pour les soins de votre animal.

## **Litiges**

Vous pouvez contacter le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires.

CROV Région Centre  
23/25 avenue de la Libération  
45000 Orléans  
02 38 86 11 26  
[cro.centre@veterinaire.fr](mailto:cro.centre@veterinaire.fr)

## **Responsabilité civile professionnelle (RCP)**

Notre établissement a souscrit un contrat en RCP auprès de AVIVA.

Tout animal pris en charge par notre établissement de soins vétérinaires est réputé avoir une valeur déclarée de moins de 50 000 euros.

## **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 du Docteur vétérinaire Philippe Hortet, titulaire de l'établissement de soins du Pennant Bleu.

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.

## **Risque thérapeutique, Risque anesthésique, Risque lié à la contention, Consentement éclairé du client**

Nous vous encourageons à poser toutes les questions qui vous viennent à l'esprit concernant nos interventions sur vos animaux. Un certain nombre de documents explicatifs pourront vous être adressés ainsi qu'un devis personnalisé.

Nous vous demanderons de signer un contrat de soins rappelant les éléments principaux qui nous paraissent importants et votre engagement financier et votre consentement.

Rappel sur les devis : Attention, le devis ne représente qu'une estimation des frais que vous allez engager. Nous nous efforçons à être le plus précis possible lors de sa réalisation. Malgré tout, et selon l'évolution des soins et de la santé de votre animal, des dépenses supplémentaires peuvent être engagées. Dans la mesure du possible, nous vous contacterons avant de réaliser les soins lourds financièrement pour obtenir votre accord. Il vous appartient de nous évoquer le plus précisément possible vos contraintes financières pour éviter toute difficulté.

## **Décès de l'animal**

En cas de décès de l'animal et selon la législation en vigueur, nous pouvons vous restituer le corps à fin d'inhumation.

Pour les petits animaux, nous vous proposons une incinération collective ou une incinération individuelle du corps (avec récupération de ses cendres). Nous travaillons avec une société spécialisée dans ce domaine : Esthima Vimoutiers.

Pour les gros animaux – animaux de rente, l'incinération collective est confiée à la société SECANIM.

Les chevaux peuvent être confiés pour une incinération individuelle à Horsia.

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 visés par la législation sur les chiens dangereux**

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

## **Admission des animaux errants**

Conformément à la législation, la gestion des animaux errants est du ressort des municipalités.

Notre établissement, n'accueille pas les animaux errants pour hébergement. Nous sommes malgré tout disponibles pour vous aider à retrouver le propriétaire, notamment à partir de son tatouage ou de son identification électronique. Si vous trouvez un animal errant, prenez d'abord les précautions nécessaires avant de l'aborder afin qu'il ne vous blesse pas. Nous n'avons pas la disponibilité nécessaire pour vous aider à le capturer.

En journée et en semaine, merci de contacter la municipalité du lieu de la capture en premier. Celle-ci vous précisera les modalités qu'elle a mis en place pour gérer ces animaux (gestion en interne, contrat avec une fourrière, ...).

## **Modalités de règlement**

Nous acceptons les règlements par carte bancaire (CB) et en espèces, à l'accueil de notre établissement.

Tout acte réalisé et toute vente (produit, médicament, accessoire, aliment ...) sont soumis à une facturation et à un règlement immédiat.

Lors de la prise en charge de votre animal pour des soins ou une intervention dont le montant est supérieur à 150 euros, nous vous demanderons de signer un devis estimatif et de nous régler un acompte sur ce devis.

Pour prendre en compte les contraintes matérielles notamment lors de nos interventions en élevage et à domicile, nous avons mis en place des moyens de paiement complémentaires, à savoir :

Règlement rapide par CB via le numéro de la carte et par téléphone.

Prélèvement automatique via votre IBAN.

Virement de votre part via notre IBAN.

PNF – paiement en 3 ou 4 fois sans frais via la carte bancaire après acceptation du dossier par Cofidis.

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard vous seront facturés à hauteur de 1,5% par mois de retard. Une somme de 40 euros forfaitaire pourra vous être également appliquée pour frais de recouvrement.

Après une première relance de facture impayée, votre dossier sera transmis à une société de recouvrement pour procédure.

Si vous souhaitez exprimer votre désaccord avec une facture ou faire une demande de précision, il vous revient de contacter le Dr Hortet, et lui seul, en tant que responsable de l'établissement. Demander une explication ne veut pas dire obtenir une réduction ou une correction de facture. Chaque cas sera étudié précisément.