

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT CLINIQUE VÉTÉRINAIRE MAISONS MESNIL**

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont consultables à l'accueil de la clinique et sur le site de l'établissement : [www.veterinaire-maisons-mesnil.fr](http://www.veterinaire-maisons-mesnil.fr).

Tous les actes effectués au sein notre établissement de soin 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 soins est classé « CLINIQUE VÉTÉRINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse : 16 avenue de la République 78600 Le Mesnil le Roi

Téléphone : 01.39.62.57.71

Courriel : [cliniqueveter@orange.fr](mailto:cliniqueveter@orange.fr)

N° Siret : 90848178100015

N° TVA : FR77908481781

### **SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**

La clinique vétérinaire Maisons-Mesnil est l'un des domiciles professionnels d'exercice rattachés à la SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1, membre du Groupe VETPARTNERS France.

La SAS DES VETERINAIRES GRAND NORD 1 est enregistrée sous le N°908 481 781 au registre du Commerce et des sociétés de Versailles.

### **HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC**

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30, le samedi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et les consultations sont sur rendez-vous. Toute l'année. Fermeture dimanches et jours fériés. Exceptionnellement fermeture ponctuelle estivale de 8 jours en aout.

### **PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX**

Personnel Vétérinaire :

- DV SÉBASTIEN VAN KOTE, diplômé de l'ENVA, N° Ordre 17022
- DV SOPHIE DESFORGES, diplômée de l'ENVA, N° Ordre 29829
- DV JUSTINE BOGARD, diplômée de l'Université CEU Cardenal Herrera (Espagne), n° Ordre 39066

Personnel non vétérinaire :

- Mme LUCIANA CHAUMEIL, Auxiliaire vétérinaire.
- Mme ELODIE DEVIREZE, Auxiliaire vétérinaire.
- Mme CLARA CADET, Auxiliaire vétérinaire apprentie.

## **PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE**

- Consultations de médecine générale
- Chirurgie générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie spécialisée, le cas échéant, effectuée par le DR VET ARNAUD DAUDE-LAGRAVE, avec l'accord du propriétaire de l'animal
- Soins dentaires
- Evaluation comportementale
- Analyses sanguines effectuées par nos soins avec le matériel suivant : MS4-S, SCAN II et SCAN-e (Melet Schloesing Laboratoires)
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires imposées par l'état de santé de l'animal, le protocole est choisi en fonction de la nature de l'intervention et de l'âge de l'animal
  - Anesthésie flash avec réversion : MÉDETOMIDINE et ATIPAMEZOLE
  - Anesthésie fixe : TILETAMINE / ZOLAZEPAM
  - Anesthésie gazeuse (en relais après une anesthésie fixe) ISOFLURANE avec intubation trachéale
- Radiographie numérique sur générateur GER avec capteur plan / Société FAS (copie envoyée par mail sur demande du propriétaire)
- Echographie numérique sur appareil LOGIC V5 Expert (copie envoyée par mail sur demande du propriétaire)
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire
- Vente de produits d'hygiène
- Vente d'aliments physiologiques et diététiques

## **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS**

Pendant les horaires de fermeture de la clinique, les animaux hospitalisés sont surveillés par une vidéo surveillance par le vétérinaire de garde et qui intervient pour assurer les soins. En cas de nécessité ou sur demande du propriétaire, l'animal est référé dans une clinique assurant une présence permanente 24h/24.

Le local d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, il dispose de son propre point d'eau.

## **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS**

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec :  
VETOADOM : en dehors des heures d'ouverture, la ligne téléphonique est détournée sur le standard et l'appel est pris en charge en proposant une visite à domicile ou une hospitalisation dans des établissements de soins ouverts 24h/24, à savoir :

- POUR LES PETITS ANIMAUX
  - V24,108 rue RIVAY à LEVALLOIS PERRET .0155902424
  - ADVETIA, 9 avenue LOUIS BREGUET à VÉLIZY .0175459109
- POUR LES CHEVAUX
  - LA CLINIQUE DES BREVIAIRES 78610 LES BREVIAIRES 0134848844
  - LA CLINIQUE DESBROSSE 78470 ST LAMBERT DES BOIS 0134617586

## **ESPECES TRAITÉES**

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- NAC : rongeurs, lagomorphes, furets
- Chevaux
- Oiseaux

### **RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ A LA CONTENTION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, en cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal ou de circonstances particulières, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un animal pouvant entraîner une blessure de ce dernier ou du personnel soignant, il est parfois nécessaire de recourir à l'utilisation de moyens de contention. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal ne se fera qu'en cas d'acceptation de la contention par le propriétaire. 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.

### **CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES**

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.

### **DÉCÈS 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 fins d'inhumation. Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA/CREMATIS 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 propriétaire de l'animal.

### **ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX**

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

### **ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

Les animaux errants amenés font l'objet d'une recherche d'identification systématique et d'un examen clinique ; dans la mesure où le propriétaire est identifié et contacté directement, il lui est proposé de le garder à la clinique le temps qu'il vienne le chercher. En dehors de ces conditions, après avoir effectué les soins éventuellement nécessaires, l'animal est emmené par la personne qui l'a trouvé à la police municipale de la commune sur le territoire de laquelle il a été trouvé.

Conformément à la législation, nous ne sommes pas autorisés, sans son accord, à communiquer les coordonnées du propriétaire à la personne qui a trouvé un animal errant.

Les animaux sauvages amenés à la clinique font l'objet d'un examen clinique et, après avoir effectué les soins éventuellement nécessaires si l'animal semble pouvoir être réhabilité ou euthanasié si son pronostic vital est en jeu, sont dirigés vers le CENTRE D'ACCUEIL DE LA FAUNE SAUVAGE DE

MAISONS-ALFORT (94700) 7 avenue du général DE GAULLE (tel 0782749435) conformément à la législation en vigueur.

### **CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables sur le site de la clinique ([www.veterinaire-maisons-mesnil.fr](http://www.veterinaire-maisons-mesnil.fr)). 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 le 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 de sa part.

### **MODALITÉS DE REGLEMENT**

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Un acompte pourra être demandé notamment lors de devis précisant un montant élevé, d'hospitalisation pour plusieurs jours de l'animal 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. Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculés à un taux égal à 1.5 fois le taux d'intérêts légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliqués en cas de non-respect de la date de paiement indiqué sur la facture.

### **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES 18 COUR DEBILLE 75011 PARIS (tel 0147001289).

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

### **RCP**

En cas de litige engageant notre responsabilité professionnelle, le personnel de la clinique est assuré auprès de la société VETOPTIM ASSURANCE 43 avenue de l'Opéra – 75002 Paris courriel : [xdvet@vetoptim.com](mailto:xdvet@vetoptim.com) N° contrat : 0WE100388.

### **MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

En cas de litige lié au code de la consommation, le client peut contacter le médiateur vétérinaire de la consommation auprès du CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES, 18 cour DEBILLE 75011 PARIS

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](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)

## **LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL**

La Clinique Vétérinaire Maisons-Mesnil dispose d'un fichier destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits, ainsi qu'un carnet d'adresses électroniques et numéros de téléphone permettant l'envoi d'informations utiles aux clients de la clinique.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires d'analyses 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.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique ou papier. Seuls les membres du personnel de la Clinique Vétérinaire Maisons-Mesnil ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

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).

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

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 S. VAN KOTE.

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](#)

FAIT AU MESNIL-LE-ROI LE 27/05/2024

DV SEBASTIEN VAN KOTE

VETERINAIRE