

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre établissement. Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées sur notre site internet <http://www.votreveto.net/cliniquejdlfontaine>.

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires ou chez son détenteur en cas de visite à domicile est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

### I. APPELATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire » 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 <https://www.veterinaire.fr>.

### II. HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Notre établissement est ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 19h30 et le samedi de 08h00 à 19h00. Les consultations sont sur rendez-vous.

Dans certains cas, nos vétérinaires peuvent se rendre au domicile du client.

### III. PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Notre établissement est dirigé par 2 vétérinaires associés : les docteurs Christophe DHONDT et Hélène NUNES, tous deux diplômés de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort en 2004. Ils sont épaulés au quotidien par Laurence, Virginie, Sarah et Anaïs, Assistantes Vétérinaires Spécialisées de niveau 5.

### IV. PRESTATIONS EFFECTUÉES

Notre établissement assure la médecine et la chirurgie des animaux de compagnie et des animaux de rente. Dans ce cadre et afin d'offrir une prise en charge la plus globale possible, nous sommes parfois amenés à effectuer :

- examens complémentaires : imagerie médicale (radiographie numérique, échographie abdominale), analyses sanguines (biochimie, hématologie, frottis, tests rapides), analyses urinaires (culot, bactériologie)
- hospitalisations (perfusion, sondage naso-oesophagien, oxygénothérapie)
- délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

Nous faisons appel le cas échéant à des laboratoires extérieurs (anatomo-pathologie, sérologie, coproscopie)

avec l'accord du client ou référons vers d'autres établissements (scanner, échocardiographie)

### V. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Tant que l'état clinique du patient le nécessite, un vétérinaire reste à son chevet. Dès que son état est stabilisé, les animaux sont sous surveillance intermittente (ronde du vétérinaire) et branchés à des outils de télésurveillance.

### VI. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer les urgences la nuit et les dimanches et jours fériés, nous basculons notre ligne téléphonique à partir de 19h30 vers le centre de régulation téléphonique ALVETIS. Un vétérinaire régulateur spécialement formé jugera de la pertinence d'une consultation dans notre établissement avec nos vétérinaires.

Lors des congés ou en cas d'indisponibilité, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec le centre hospitalier vétérinaires des Cordeliers à Meaux pour les petits animaux. Pour les animaux de rente, nous faisons appel au cabinet vétérinaire de Rebais. Dans tous les cas, le vétérinaire régulateur d'ALVETIS connaît leurs coordonnées.

### VII. ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les chiens, les chats, les bovins, les ovins, les caprins, les équins, les porcins, les animaux de basse-cour et les rongeurs.

Notre assurance RCP ne nous permet pas d'intervenir sur des équins dont la valeur est supérieure à 2000€. Dans ce cas, nous conseillons de contacter la clinique vétérinaire équine de Senlis (03.44.53.23.76) ou de Bailly-Romainvilliers (06.09.85.75.11).

### VIII. RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

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 sous la forme d'un contrat de soins dans des cas exceptionnels ou à la demande du client.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention afin de préserver la sécurité du personnel soignant et du client. Ces moyens peuvent occasionnellement entraîner une blessure de l'animal. 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 accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

#### **IX. 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 INCINERIS ([www.incineris.fr](http://www.incineris.fr)) l'incinération avec ou sans récupération des cendres. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

#### **X. ADMISSION DES ANIMAUX**

Les chiens doivent être tenus en laisse. Les petits animaux (chat et NAC) sont apportés dans notre établissement dans leur cage de transport.

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.

#### **XI. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

Notre établissement n'étant en rien une fourrière, nous ne pouvons accepter les animaux errants. Seule une recherche d'identification pourra être effectuée aux horaires d'ouverture. Selon le code rural, le maire est responsable des animaux errant sur sa commune. Il conviendra donc de contacter la mairie du lieu de découverte pour connaître les modalités de prise en charge.

#### **XII. CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des actes principaux sont consultables sur le tableau d'affichage de notre établissement ou peuvent être téléchargés sur notre site internet <http://www.votreveto.net/cliniquejdlfontaine>.

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

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 leur référencement voire leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera remis au client sur simple demande.

#### **XIII. MODALITÉS DE REGLEMENT**

Notre établissement n'étant pas tenu à une obligation de résultats, le client s'engage à acquitter tous les frais (prestations médicales, chirurgicales, médicaments et autres produits délivrés) nécessités par l'état de santé de son animal. Les honoraires sont payables comptants dès présentation de la facture (en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client). A défaut, un forfait de 40€ et des pénalités de retard calculées à un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront appliqués. Notre établissement se réserve le droit de poursuivre le débiteur par voie d'huissier ou par l'intermédiaire d'une société de recouvrement en cas de non-paiement.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut-être accepté selon les modalités convenues entre le vétérinaire et le client (*a minima*, dépôt d'une caution non encaissée). Un acompte pourra être demandé notamment lors de consultation de nuit dans le cas de nouveau client.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés dans notre établissement depuis moins d'un mois.

#### **XIV. LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil régional de l'ordre des vétérinaires <https://www.veterinaire.fr/contacter-lordre-en-region/hauts-de-france.html> ou par voie postale CROV, 29 rue Calypso 62110 HÉNIN-BEAUMONT.

Notre établissement est garanti par la police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle du contrat ACCOMPLIR domiciliée chez GROUPAMA NORD-EST, TSA 30003 51093 REIMS.

En cas de litiges de la consommation et conformément à l'article L152-1 du code de la consommation, les parties s'engagent à faire appel en premier lieu au processus de médiation proposé par l'ordre national des vétérinaires à l'adresse [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession vétérinaire, CNOV, 34 rue Bréguet 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).

#### **XV. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS », SECRET PROFESSIONNEL**

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de notre établissement sur simple demande à l'accueil.

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.

# Société d'Exercice Libérale À Responsabilité Limitée de Vétérinaires

**DHONDT Christophe** (18496)

**NUNES Hélène** (18573)

1C AVENUE DE MONTMIRAIL

02400 ÉTAMPES SUR MARNE

Tél. : 03 23 69 51 00 / clinique.jdlfontaine@orange.fr

SELARL au capital de 30 000,00€ - RCS Soissons 333 231 538 - TVA intracom. : FR 16 333 231 538 00039

## ANIMAUX DE COMPAGNIE

### HONORAIRES

(au 1<sup>er</sup> janvier 2019)

	T.T.C.
CONSULTATION	42.00€
CONSULTATION SANS RENDEZ-VOUS	62.00€
CONSULTATION DIMANCHE/JOUR FERIE	84.00€
CONSULTATION DE NUIT De 19h30 le soir à 08h le matin	114.00€
<hr/>	
CONSULTATION + VACCIN RAGE	46.00€
CONSULTATION + VACCIN CHPLRPiBb (chien)	68.30€
CONSULTATION + VACCIN TCHChLR (chat)	77.60€
<hr/>	
IDENTIFICATION ELECTRONIQUE	83.00€
PASSEPORT	42.00€
<hr/>	
CASTRATION CHAT	63.20€
OVARIECTOMIE CHATTE (acte)	129.80€

Le catalogue complet de nos tarifs est consultable sur simple demande à l'accueil.

De même, un devis détaillé pourra être établi pour toute intervention.

Tous les prix affichés sont calculés T.T.C. (y compris taux de T.V.A. 20 %) et s'appliquent, sauf complications médicales ou chirurgicales découlant de la nature de maladie ou de l'accident ou de l'exigence particulière du client.

Dans le cadre de la protection de l'environnement et de la réduction des déchets, les factures ne seront imprimées que sur demande expresse du client.

Affiche conforme aux recommandations de la Direction Générale de la Concurrence et de la Consommation.

# Société d'Exercice Libérale À Responsabilité Limitée de Vétérinaires

**DHONDT Christophe** (18496)

**NUNES Hélène** (18573)

1C AVENUE DE MONTMIRAIL

02400 ÉTAMPES SUR MARNE

Tél. : 03 23 69 51 00 / clinique.jdlfontaine@orange.fr

SELARL au capital de 30 000,00€ - RCS Soissons 333 231 538 - TVA intracom. : FR 16 333 231 538 00039

## ANIMAUX DE RENTE

### HONORAIRES

(au 1<sup>er</sup> janvier 2019)

	H.T.
CONSULTATION	35.00€
CONSULTATION DIMANCHE/JOUR FERIE	70.00€
CONSULTATION DE NUIT De 19h30 le soir à 08h le matin	86.67€
<hr/>	
INDEMNITE HORO-KILOMETRIQUE	2.17€
<hr/>	
VACATION (opération de prophylaxie)	40.00€
<hr/>	
ACCOUCHEMENT VACHE	108.67€
CÉSARIENNE VACHE L'ACTE	128.08€

Le catalogue complet de nos tarifs est consultable sur simple demande à l'accueil.

De même, un devis détaillé pourra être établi pour toute intervention.

Tous les prix affichés sont calculés H.T. (non compris taux de TVA à 20 % pour les opérations courantes – taux de TVA réduit 10 % pour les interventions concernant le maintien de la fonction de reproduction pour les professionnels de l'élevage) et s'appliquent, sauf complications médicales ou chirurgicales découlant de la nature de la maladie ou de l'accident, ou de l'exigence particulière du client.

Affiche conforme aux recommandations de la Direction Générale de la Concurrence et de la Consommation.