



**CLINIQUE VETERINAIRE CHÂTEAU-GAILLARD**  
3 Avenue Foch  
94700 Maisons-Alfort  
France

Tél. 01 43 68 47 21  
Siret 887989614 00011

« Une clinique vétérinaire indépendante, où soigner rime avec liberté. »

# **CLINIQUE VETERINAIRE CHÂTEAU-GAILLARD**

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

APPLICABLES À COMPTER DU 01/11/2023

*Pour tout rendez-vous, acte vétérinaire ou acte d'achat antérieur à cette date, vous pouvez accéder aux Conditions générales de fonctionnement en vigueur à la date de ladite opération en contactant la Clinique vétérinaire Château-Gaillard.*

---

### **TABLE DES MATIERES**

#### **PREAMBULE**

- 1. MISE EN APPLICATION**
  - 2. APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS**
  - 3. SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS**
  - 4. HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC**
  - 5. PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**
  - 6. PRESTATIONS EFFECTUEES PAR LA CLINIQUE VETERINAIRE**
  - 7. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**
  - 8. PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**
  - 9. ESPECES PRISES EN CHARGE**
  - 10. RISQUES THERAPEUTIQUES ET CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT**
  - 11. CONTRAT DE SOINS ET D'HOSPITALISATION, CONDITIONS PARTICULIERES**
  - 12. CONSULTATION ULTIME ET DECES DE L'ANIMAL**
  - 13. CONDITIONS D'ACCES DES ANIMAUX A LA CLINIQUE**
  - 14. COMPORTEMENTS ET INCIVILITES / REFUS DU SOIN**
  - 15. MESURES SANITAIRES EXCEPTIONNELLES**
  - 16. CONDITIONS TARIFAIRES**
  - 17. MOYENS ET MODALITES DE REGLEMENT**
  - 18. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE**
  - 19. LITIGES**
  - 20. CONFIDENTIALITE**
- ADRESSES UTILES**
- ANNEXE I - PRESENTATION SOUS FORME SYNTHETIQUE**
- ANNEXE II - CONTRAT DE SOINS ET D'HOSPITALISATION**
- ANNEXE III - CONTRAT DE SOINS ET D'HOSPITALISATION EN VUE D'UNE CHIRURGIE**
- ANNEXE IV - DOSSIER D'AUTORISATION PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS PAR CARTE**
- ANNEXE V - DOSSIER D'AUTORISATION PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS PAR CHEQUE**

## PREAMBULE

Les présentes conditions de fonctionnement sont conclues entre :

La société VETOCHATEAU GAILLARD SELARL, au capital de 51 240 euros, sous la forme d'une Société d'Exercice Libéral à Responsabilité Limitée de Vétérinaires, domiciliée au 3 Avenue Foch, 94700 Maisons-Alfort, editrice du site [veterinairechateaugaillard.com](http://veterinairechateaugaillard.com), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 887989614, dénommée CLINIQUE VETERINAIRE CHÂTEAU-GAILLARD, ayant le SIRET n° 887989614 00011, enregistrée sous le numéro individuel d'identification de TVA intracommunautaire FR42887989614, inscrite au Tableau de l'Ordre des vétérinaires de la Région Île-de-France sous le numéro 505940, Ci-après « **établissement** », « **clinique** », « **nous** », « **nous-mêmes** », « **notre** » et « **nos** »,

ET

Tout détenteur du patient (animal),  
Ci-après « **client** », « **détenteur** », « **propriétaire** », « **représentant** », « **vous** », « **vous-mêmes** », « **votre** » et « **vos** ».

## 1. MISE EN APPLICATION

Les présentes Conditions visent à définir les modalités de fonctionnement entre le client et l'établissement, et sont consultables en salle d'attente sur le tableau d'affichage.

Ces Conditions peuvent vous être remises sur un support durable, sur simple demande, au format papier à la clinique ou au format électronique par mail ou téléchargement sur le site internet de la Clinique consultable sur [veterinairechateaugaillard.com](http://veterinairechateaugaillard.com)

Le présent document est rendu obligatoire par 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.

Une présentation sous forme synthétique pourra être aussi affichée en salle d'attente (en Annexe I).

### (A) ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Tout rendez-vous pris ou tout acte effectué sur un patient (animal) ou tout acte d'achat dans notre établissement est soumis aux Conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

### (B) MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Les Conditions générales de fonctionnement sont datées de manière précise en entête de page. Nous pouvons les modifier à tout moment. Par conséquent, veuillez les vérifier régulièrement afin d'être tenu informé des mises à jour.

Toute nouvelle version prendra immédiatement effet à la date de publication et régira tout le fonctionnement à compter de cette date. Toutes modifications apportées aux Conditions générales de fonctionnement à la suite d'un acte n'auront pas d'impact sur ledit acte ni sur vos relations avec nous, sauf si la loi en vigueur l'exige.

## 2. 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 à l'appellation des domiciles professionnels d'exercice vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires et consultable sur :

[veterinaire.fr/la-profession/la-reglementation/index-juridique/lexercice-professionnel/lieux-dexercice-de-la-profession.html#c2345](http://veterinaire.fr/la-profession/la-reglementation/index-juridique/lexercice-professionnel/lieux-dexercice-de-la-profession.html#c2345)

### 3. SOCIETES D'EXERCICE ET RESEAUX PROFESSIONNELS

Les titulaires de l'établissement de soins sont les Docteurs vétérinaires Marie-Christine MERCIER et Benjamin BAYON.

La clinique vétérinaire Château-Gaillard est un centre de soin vétérinaire indépendant, avec un capital intégralement détenu par les vétérinaires associés de l'entreprise. Notre indépendance médicale est pour nous importante : l'établissement n'appartient à aucune franchise, aucun groupement d'actionnaires, ce qui limite les conflits d'intérêts, augmente l'éthique de la médecine et renforce hautement la qualité de nos prestations. Notre vision est celle d'une médecine vétérinaire basée sur le lien direct entre le propriétaire et son animal, dans un esprit de confiance mutuelle.

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

#### (A) HORAIRES D'OUVERTURE

La clinique est ouverte au public toute l'année hors jours fériés :

- du lundi au vendredi de 9h à 19h
- le samedi de 9h à 17h

L'établissement est fermé le 1er janvier, les 1er et 8 mai, le lundi de Pentecôte, le 14 juillet, le 15 août, les 1<sup>er</sup> et 11 novembre et le 25 décembre de chaque année.

#### (B) CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

Les consultations ont lieu sur rendez-vous toute la journée. Il est donc fortement recommandé de téléphoner pour prendre rendez-vous avant de se déplacer. Si une personne se présente sans rendez-vous afin que son animal soit consulté, nous jugerons de la gravité du cas. Si celui-ci présente un caractère d'urgence absolue, il sera traité en priorité, sinon les clients ayant pris rendez-vous auront la priorité et il sera proposé un rendez-vous. En dehors des horaires d'ouverture, les urgences de la clinique sont assurées par des structures partenaires 24h/24, 7j/7, 365j/an, dans un souci de continuité des soins.

### 5. PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

#### (A) VETERINAIRES

- Docteur vétérinaire Monsieur **Benjamin BAYON**, inscrit au Tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la Région Ile-de-France sous le numéro 21241, lauréat de l'Ecole nationale Vétérinaire d'Alfort et de la Faculté de Médecine de Créteil
- Docteur vétérinaire Madame **Marie-Christine MERCIER**, inscrite au Tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la Région Ile-de-France sous le numéro 13554, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort et de la Faculté de Médecine de Créteil, ancienne interne de chirurgie de l'ENVA
- Docteur vétérinaire Madame **Patricia CAILLAULT**, inscrite au Tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la Région Ile-de-France sous le numéro 19973, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort et de la Faculté de Médecine de Créteil
- Docteur vétérinaire Madame **Anaïs ESCAIG**, inscrite au Tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la Région Ile-de-France sous le numéro 32914, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort et de la faculté de Médecine de Créteil

#### (B) AUXILIAIRES VETERINAIRES

- Madame **Alyssa MARQUES**, Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire de niveau V
- Madame **Laura VAILLANT**, Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire de niveau IV
- Madame **Lena CARMAGNAC**, Apprentie Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire en formation

## **6. PRESTATIONS EFFECTUEES PAR LA CLINIQUE VETERINAIRE**

### **(A) PRESTATIONS PHYSIQUES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE**

#### **MEDECINE GENERALE ET CHIRURGIE GENERALE**

- consultation de médecine préventive
- consultation de médecine générale
- consultations pédiatriques, pubertaires, gériatriques
- consultations pour trouble du comportement
- consultations de dermatologie
- chirurgie de convenance
- chirurgie des tissus mous

#### **CHIRURGIE SPECIALISEE**

- chirurgie orthopédique

Le cas échéant via un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste en chirurgie, lorsque le geste requis dépasse nos compétences, avec l'accord du client.

#### **MEDECINE COMPLEMENTAIRE**

- consultations d'ostéopathie

#### **ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VETERINAIRE**

- analyses sanguines, effectuées par nos soins avec le matériel suivant :

➤ NFS biochimie ionogramme (ProCyte, CatalystOne, IDEXX Snap Pro), microscope

Le cas échéant, les analyses sanguines sont effectuées en laboratoire extérieur avec l'accord du client

- analyses d'urines, effectuées par nos soins avec le matériel suivant :

➤ microscope, bandelettes urinaires, IDEXX VetLab UA

Le cas échéant, les analyses d'urines sont effectuées en laboratoire extérieur avec l'accord du client

- analyses sérologiques, PCR, coproscopiques, mycologiques, antibiogrammes effectuées en laboratoire extérieur

## **ANESTHESIE ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**

- anesthésie générale

Le protocole polymodal est choisi avec diverses molécules anesthésiques, sédatives et antalgiques en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge de l'animal, de l'espèce, de la race et de la pathologie.

- surveillance de l'anesthésie par oxymétrie-capnographie Lifesense Nonin + ASV + VETERINAIRE

## **HOSPITALISATION ET PRISE EN CHARGE DES SOINS INTENSIFS**

- hospitalisation de jour et de nuit

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique. En dehors des horaires d'ouverture, les animaux sont vidéosurveillés.

## **IMAGERIE MEDICALE**

- réalisation de radiographies effectuées par nos soins (une copie numérique des radiographies sera remise au client sur simple demande par email)
- échographie spécialisée abdominale ou cardiaque, doppler, doppler couleur, via un intervenant extérieur qui dispose de son propre matériel (un compte-rendu et une copie numérique des images échographiques pourra être remise au client sur simple demande par email)
- échographie de dépistage effectuée par nos soins sur échographe PHILIPS
- scanner, IRM et scintigraphie réalisés dans des centres référés

## **PHARMACIE VETERINAIRE**

- délivrance de médicaments, conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- légalement, les médicaments vétérinaires soumis à prescription ne peuvent être délivrés au sein de l'établissement que suite à une consultation au sein de la clinique, et après présentation de l'ordonnance
- les renouvellements de médicaments ne peuvent avoir lieu que sur présentation d'une ordonnance valide à renouveler, émise par la clinique
- une ordonnance émise par un confrère dans une autre clinique/cabinet ne permet pas à votre vétérinaire de vous délivrer les médicaments légalement. De même la délivrance d'un médicament sans présentation de l'ordonnance est interdite

## **PRODUITS D'HYGIENE ET DE SOINS**

- vente de produits d'hygiène, de compléments alimentaires, physiologiques, antiparasitaires externes dérogatoires autorisés à la vente au comptoir, et d'aliments diététiques ou thérapeutiques
- commandes en ligne par le client sur le site clubvetshop.fr de vente d'aliments et d'accessoires pour animaux avec un service Click and Collect pour les retirer directement à la clinique

## **(B) PRESTATIONS A DISTANCE PAR LA CLINIQUE VETERINAIRE**

L'expérimentation de la télé médecine par les vétérinaires a été autorisée suite au Décret n° 2020-526 du 5 mai 2020. La clinique a décidé d'expérimenter la pratique de la télé médecine afin de proposer un service de téléconsultation à sa clientèle. Pour sa participation à cette expérimentation, la clinique tient un registre anonyme des actes de télé médecine effectués. Cependant, le présent décret n'étant plus en vigueur depuis le 6 novembre 2021, actuellement aucun texte ne permet la réalisation d'actes de télé médecine vétérinaire.

### **TELEMEDECINE GENERALE**

Un contrat de soins avec la clinique est obligatoire pour télé consulter, et se concrétise de la manière suivante : votre animal doit avoir été vu préalablement en consultation physique par un vétérinaire de la clinique dans les 12 derniers mois, afin de matérialiser oralement ce contrat de soins.

Il appartient au vétérinaire de décider des pathologies chroniques qui peuvent être suivies à distance. Chaque animal est différent et appelle un diagnostic approprié.

### **TELECONSULTATION**

Ce service complémentaire de télé médecine vétérinaire ne peut pas toujours remplacer une consultation physique. L'établissement pourra essentiellement à distance :

- qualifier le degré d'urgence suite à une blessure
- procéder au suivi et/ou contrôle postopératoire, dermatologique, etc.
- veiller à l'observance d'un traitement de patients chroniques ou psychiques connus
- renouveler une ordonnance dématérialisée (ordonnance électronique à imprimer)
- prescrire un examen complémentaire
- transmettre des nouvelles de votre animal hospitalisé
- enregistrer le compte rendu d'une consultation de référée chez un spécialiste
- interpréter des examens d'imagerie isolé (radiographies, scanner, IRM)
- discuter d'un examen de laboratoire
- donner des conseils

Suite à l'avis médical vétérinaire formulé lors d'une visioconsultation, l'examen clinique de votre animal reste obligatoire, si nécessaire, lors d'une consultation physique à la clinique.

### **TELEDIAGNOSTIC**

La téléconsultation est réservée pour des actes non essentiels, et reste particulièrement appropriée aux douleurs et symptômes qui ne requièrent pas d'examen physique et d'auscultation pour établir un télé diagnostic préliminaire, par exemple parmi une liste non exhaustive :

- atteinte bénigne (troubles digestifs limités dans le temps et dans leur sévérité, allergie saisonnière sans complication, etc.)
- suivi ne nécessitant pas d'examens complémentaires
- troubles articulaires / boiteries
- modification comportementale
- conseils nutritionnel ou comportementaux
- etc.

## 7. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique. L'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour la surveillance.

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement, les animaux hospitalisés sont vidéosurveillés et, si leur état le nécessite, un vétérinaire les consultera à intervalles réguliers.

Les visites aux animaux hospitalisés peuvent avoir lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique, sous réserve de l'accord du vétérinaire.

En cas de nécessité, les patients hospitalisés pourront être référés à une structure 24h/24, 7j/7, 365j/an.

## 8. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

L'obligation de permanence de soin de la clinique vétérinaire est détaillée dans l'arrêté du 13 Mars 2015.

Afin d'assurer un suivi optimum des animaux confiés, l'établissement a passé un « contrat de gestion des urgences » avec les structures suivantes :

- pour les appels renvoyés automatiquement en dehors des horaires d'ouverture :
  - **service urgences à domicile VETOADOM.** Vous aurez donc au téléphone une ASV ou un vétérinaire, capables de vous donner des conseils. Ils vous proposeront également une visite à domicile ou vous orienteront sur une clinique vétérinaire ouverte si nécessaire.
- pour les demandes de consultations en dehors des horaires d'ouverture :
  - **La Maison des urgences vétérinaires** au 199 avenue de la République, 94700 Maisons-Alfort joignable au 01 48 459 459
  - **Clinique vétérinaire du MESLY** au 40 Rue Gabriel Péri, 94000 Créteil joignable au 01 43 77 57 77

Vous êtes cependant libre du choix de la structure pouvant vous accueillir 24h/24h. En cas de pathologie grave (dilatation/torsion estomac, convulsion, atteinte neurologique/paralysie), les deux centres hospitaliers vétérinaires 24h/24h, 7j/7, 365j/an les plus proches sont :

- **Centre hospitalier FREGIS** Rue Jacques Destrée, 75013 Paris joignable au 01 49 85 83 00
- **Centre hospitalier ADVETIA** au 9 avenue Louis Bréguet, 78140 Vélizy-Villacoublay joignable au 01 75 45 91 09

## 9. ESPECES PRISES EN CHARGE

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées par l'établissement sont les suivantes :

- chien
- chat
- furet
- lapin
- rongeurs (hamster, chinchilla, cochon d'Inde, gerbille, octodon, rat domestique, souris domestique)

L'Etablissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux nouveaux animaux de compagnie non précités, aux oiseaux, à la faune sauvage, aux chevaux, aux animaux de rente et de basse-cour ainsi qu'aux grands félins.

**En cas d'urgence** concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

- l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, Hôpital des équidés ou Hôpital des animaux d'élevage, 7 avenue du général de Gaulle, 94700 Maisons-Alfort

Concernant la **faune sauvage**, nous vous renvoyons vers le :

- **Centre d'Accueil de la Faune Sauvage** au 7 avenue du général de Gaulle, 94700 Maisons-Alfort consultable sur [faune-alfort.org](http://faune-alfort.org)

Concernant les **reptiles**, nous vous renvoyons vers le :

- **Docteur vétérinaire Lionel SCHILLIGER** au 35 rue Leconte de Lisle 75016 Paris

Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins, éditée par le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile-de-France, est disponible et consultable sur :

[veterinaire.fr/contacter-lordre-en-region/ile-de-france-dom.html](http://veterinaire.fr/contacter-lordre-en-region/ile-de-france-dom.html)

## 10. RISQUES THERAPEUTIQUES ET CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

### (A) RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client.

Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties (voir chapitre « CONTRAT DE SOINS »).

### (B) RISQUE LIE A LA CONTENTION

Le comportement d'un patient (animal) présentant un danger pour lui-même ou le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier (contention physique ou chimique).

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 (animal) ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

### (C) CONSENTEMENT ECLAIRE DU 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.

## **11. CONTRAT DE SOINS ET D'HOSPITALISATION, 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 (voir contrat de soins et d'hospitalisation « type » en Annexe II et III).

Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

## **12. CONSULTATION ULTIME ET DECES DE L'ANIMAL**

Qu'elle soit accidentelle ou attendue, la mort du patient (animal) est tragique.

La perte de l'animal (décès brutal, euthanasie) est un moment chargé d'émotions pour le propriétaire et son vétérinaire. C'est une douleur particulièrement intime pour le propriétaire, et c'est aussi une épreuve pour toute l'équipe vétérinaire, attachée à l'animal qu'elle soigne.

### **(A) ACTE A VISEE HUMANITAIRE**

Le vétérinaire est un acteur essentiel, voire le premier acteur, dans la protection du bien-être animal. Dès lors, nous ne pratiquerons jamais l'euthanasie de convenance pour un animal en bonne santé.

Être vétérinaire, ce n'est pas seulement soigner l'animal pour tenter de le guérir, c'est bien souvent accompagner le propriétaire de l'animal, et sa famille.

L'euthanasie est un acte médical vétérinaire à visée humanitaire destiné à abrégier la vie de l'animal présentant une pathologie à l'origine de souffrances pour lui-même ou son entourage.

### **(B) PRISE DE DECISION**

Le praticien ne peut que conseiller le propriétaire, mais ne jamais décider à sa place.

### **(C) ENLEVEMENT DE LA DEPOUILLE**

En cas de décès du patient, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.

#### **CREMATORIUM ANIMALIER**

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA la crémation collective ou individuelle de la dépouille.

- **Agence ESTHIMA**, rue Marcel Laloyeau, 91150 Etampes, joignable au 01 64 94 11 30

Le client a la possibilité d'assister sur rendez-vous à la crémation, pour que chaque propriétaire puisse honorer son compagnon disparu comme il le souhaite.

#### **FRAIS**

Toute demande de crémation devra être signée par le Client.

Les frais de crémation sont à la charge du client.

### 13. CONDITIONS D'ACCES DES ANIMAUX A LA CLINIQUE

#### (A) ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les animaux susceptibles d'être dangereux, ainsi que les chiens de première et deuxième catégories, sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient tenus en laisse et muselés, et présentés par une personne majeure, avant leur entrée à la clinique.

#### (B) ADMISSION DES FELINS ET NOUVEAUX ANIMAUX DE COMPAGNIE

Pour leur sécurité, les chats et les nouveaux animaux de compagnie (NAC) doivent être systématiquement placés dans une boîte ou un sac de transport adéquat avant leur arrivée à la clinique.

#### (C) ANESTHESIE ET MOYENS DE CONTENTION

Dans certains cas, une anesthésie pourra être requise afin d'assurer la sécurité du personnel et de l'animal.

De même, des moyens de contention particuliers assurant la sécurité du personnel pourront être utilisés (sacs à chat, serviette, filet, muselière, anesthésie, etc.).

#### (D) ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

L'animal errant est un animal domestique qui vit sans entrave ni domicile parce qu'il n'appartient à personne ou parce que le lien avec son maître est cassé, par fugue ou abandon.

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Etablissement de soins vétérinaires, l'établissement se conformera à la législation en vigueur.

Les animaux errants ne peuvent pas être légalement pris en charge par la clinique mais peuvent être présentés à l'accueil de l'établissement aux heures d'ouverture afin que le personnel soignant vérifie s'ils sont identifiés, à la lecture de l'identification (puce électronique ou tatouage).

En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers les services de la Mairie de Maisons-Alfort qui sont légalement responsables de la gestion des animaux en divagation sur la commune de Maisons-Alfort.

La tierce personne aura seule la responsabilité de contacter les services municipaux, ainsi que de détenir l'animal le temps de sa prise en charge.

Le Maire est en effet responsable des animaux errants sur sa commune et doit organiser leur prise en charge et leurs soins, et assurer l'information concernant ce service (article R 211-12 du Code Rural). Sa Police Municipale gère le recueil des animaux errants par le biais d'une convention avec une société spécialisée.

Nous vous renvoyons dans ce cas vers la Police Municipale de Maisons-Alfort, service chargé de cette prise en charge sur la commune :

- **Police Municipale de Maisons-Alfort**, Parvis de l'Hôtel de Ville, 118, avenue du Général de Gaulle, 94700 Maisons-Alfort joignable au 01 43 96 77 39 aux horaires d'ouverture des bureaux de l'Hôtel de Ville et hors de ces horaires 01 43 96 77 00

Si l'animal nécessite des soins de première urgence et notamment des soins visant à prendre en charge sa douleur, nous consentons à les réaliser gracieusement en attendant qu'un service de soins adapté lui soit proposé. Si une consultation est souhaitée, cette dernière sera à la charge de la tierce personne qui demande la consultation.

Dans le respect de la loi et/ou faute de compétences, l'établissement n'interviendra que sur les espèces prise en charge habituellement ou occasionnellement conformément aux dispositions prévues à l'article neuf (9). Nous n'interviendrons notamment jamais sur un animal de la faune sauvage (pigeon, hérisson, cygne, pie, rat/souris non domestique, fouine, lièvre, renard, cerf/biche, etc.).

## **14. COMPORTEMENTS ET INCIVILITES / REFUS DU SOIN**

### **(A) COMPORTEMENTS ET INCIVILITES**

La relation entre le client, son animal et le vétérinaire repose sur la confiance. Pour que l'animal bénéficie des meilleurs soins, le client doit y mettre du sien.

#### **RESPECT DE L'EQUIPE SOIGNANTE**

Le client doit être respectueux de l'équipe soignante.

Toute incivilité, agression verbale ou physique, et tout vol donnera lieu immédiatement à :

- une plainte auprès de la Police nationale
- un signalement au Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires

#### **HORAIRE DE RENDEZ-VOUS ET DOCUMENTS**

Le client est invité à respecter l'heure du rendez-vous et doit apporter le carnet de santé de son animal et tous les documents nécessaires à une consultation de qualité.

#### **EN CAS D'EMPECHEMENT**

Le client est tenu de prévenir en cas d'empêchement 12 heures minimum à l'avance de façon à permettre à d'autres de profiter de ce temps libéré. Ce délai est porté à 24 heures dans le cas d'une chirurgie programmée.

#### **DELAI D'ATTENTE**

Le client est invité à attendre son tour avec calme.  
Le vétérinaire peut être amené à gérer des urgences prioritaires.

#### **INFORMATIONS**

Le client fournit à son vétérinaire des informations complètes et sincères sachant que ces informations sont protégées par le secret médical.

#### **ECOUTE**

Le client écoute son vétérinaire avec attention et lui pose toutes les questions nécessaires.

#### **ETHIQUE**

Le client ne pousse pas le vétérinaire à accomplir un acte contraire aux nécessités médicales, aux réglementations et à la loi.

La demande d'une ordonnance de complaisance, ou la demande de délivrance de médicaments sur ordonnance sans ordonnance valable, ou la demande de fraude à l'assurance, sera systématiquement refusée au client.

#### **RESPECT DES PRESCRIPTIONS**

Le client est invité à respecter les prescriptions du vétérinaire afin de ne pas mettre en danger la vie de son animal.

#### **REGLEMENT**

Le client doit s'acquitter du règlement de la totalité des honoraires, des médicaments, des produits délivrés et des frais afférents.

En cas de non-paiement de l'ensemble des honoraires par le client, les médicaments ne seront pas délivrés.

## **(B) REFUS DU SOIN**

Nous ne pouvons pas soigner un patient (animal) s'il n'y a pas de lien de confiance.

### **MODALITES**

En présence d'un propriétaire indélicat et/ou injurieux, la clinique peut décider de refuser le soin, en dehors de toute situation d'urgence. La clinique lui communiquera alors les coordonnées d'autres confrères susceptibles de prendre en charge son animal.

Tout mineur non accompagné d'une personne majeure ne pourra pas être reçu en consultation.

Toute incivilité, agression verbale ou physique, tout vol ou insolvabilité ainsi que tout non-respect des règles sanitaires par le client fera l'objet sur le champ d'une rupture du contrat de soins.

### **ABSENCE, DESISTEMENT ET RETARD**

La clinique prend des mesures appropriées concernant les absences, désistements et retards parce que la demande pour être suivi est importante et que nous répondons aussi à des urgences.

Notre adage est de n'accepter que ce que nous pouvons assurer, et le faire dans les meilleures conditions possibles. Aussi, nous favorisons toujours le dialogue avec notre clientèle et utilisons systématiquement un rappel automatique par mail précisant les horaires de la consultation.

Nous avons tous des devoirs et des droits : notre devoir est de pouvoir prendre en charge votre animal dans les meilleures conditions. En étant ponctuel et en honorant les rendez-vous pris ou en les annulant dès que possible en cas d'indisponibilité, le client permet une meilleure organisation de l'agenda médical et de ce fait améliore la prise en charge du patient (animal) en lui accordant le temps nécessaire à la pratique d'une médecine de qualité.

Une raison professionnelle de refuser le soin réside dans l'absentéisme avec des rendez-vous non honorés et non annulés ainsi que dans les retards au rendez-vous, car ces incivilités sont sources de perte de temps et d'argent, d'une désorganisation de la clinique, et de l'allongement des délais de rendez-vous pour les autres clients. Fort heureusement, ces mesures ne concernent qu'un nombre très limité de propriétaires. Nous sommes présents quotidiennement et avec plaisir pour tous les autres.

### **ABSENCE ET DESISTEMENT**

Un rendez-vous manqué et non annulé contribue à diminuer l'accessibilité aux soins, au détriment des clients qui auraient eu besoin d'un rendez-vous rapide.

La clinique pourra refuser le soin si le propriétaire se présente ultérieurement, ou refusera de lui donner un autre rendez-vous si ce dernier est coutumier de ce genre de comportement.

Un propriétaire qui ne prend pas la peine de se présenter à son rendez-vous, ou de se décommander à temps, peut se retrouver à devoir indemniser la clinique du préjudice subi, durant cinq (5) ans :

- pour un rendez-vous décommandé moins de 12 heures avant, le propriétaire pourra être redevable d'une pénalité de vingt-cinq (25) euros (notamment si il est coutumier du fait), sauf si la justification du désistement est recevable
- en cas d'un rendez-vous non annulé, sans se justifier de son désistement, le propriétaire est redevable d'une pénalité de quarante-cinq (45) euros
- pour une chirurgie non annulée, sans se justifier de son désistement, ou décommandée moins de 24 heures avant, le propriétaire pourra être redevable d'une pénalité équivalente à 15% du montant du devis (notamment si il est coutumier du fait), sauf si la justification du désistement est recevable
- en cas de récurrence, si le propriétaire a manqué deux rendez-vous non annulés, il ne pourra plus prendre de nouveaux rendez-vous, sauf s'il s'acquitte préalablement d'un droit à l'oubli de quatre-vingt-dix (90) euros

Pour tout premier rendez-vous non honoré ou non annulé par le propriétaire, la clinique pourra refuser de lui donner un nouveau rendez-vous.

## **RETARD**

La ponctualité du propriétaire est importante pour garantir une organisation efficiente des rendez-vous :

- en cas d'un retard à un rendez-vous, et notamment pour un retard supérieur à 5 minutes, sans prévenir la clinique au préalable, la consultation pourra être écourtée, reportée, décalée ou annulée, sauf si la justification du retard est recevable, afin de respecter le planning des rendez-vous et notamment les engagements pris auprès des autres clients

## **IMPAYES**

En cas d'impayés, le client doit rembourser la clinique et peut se retrouver à devoir l'indemniser du préjudice subi, pendant un délai de cinq (5) ans.

Le client ne pourra plus prendre de nouveaux rendez-vous, sauf s'il a remboursé les sommes dues, comprenant les intérêts légaux. En cas de récidive dès le second impayé, il devra s'acquitter en plus d'un droit à l'oubli de cent cinquante (150) euros.

Un impayé par chèque entrainera l'impossibilité pour le client de régler à nouveau par chèque.

## **ACOMPTE DE SECURITE**

Pour tout nouveau rendez-vous, en cas d'impayés ou de rendez-vous décommandés, non honorés et non annulés, le client devra préalablement :

- s'être acquitté des pénalités éventuellement due et/ou de son droit à l'oubli
- s'être acquitté de ses dettes éventuelles et de son droit à l'oubli
- verser un acompte de sécurité de quarante-cinq (45) euros

## 15. MESURES SANITAIRES EXCEPTIONNELLES

Durant toute la durée d'un état d'urgence sanitaire provoqué par une épidémie, la clinique modifie et adapte exceptionnellement ses conditions d'accès et son fonctionnement, jusqu'à sa fin, en appliquant scrupuleusement des mesures sanitaires supplémentaires.

### (A) ACCES A LA CLINIQUE

Sauf urgence, la consultation se déroule uniquement sur rendez-vous.

La clinique met tout en œuvre pour protéger le client et l'équipe vétérinaire en respectant les mesures barrières, de nettoyage et de désinfection appropriées.

Si le client ne se sent pas bien, il doit faire amener son animal par un tiers.

Le port du masque est obligatoire, couvrant la bouche et le nez, pendant toute votre présence dans l'enceinte de la clinique : porter un masque, c'est protéger les autres, dont le personnel vétérinaire qui porte pour vous un masque toute la journée.

### **NIVEAU I - PROTOCOLE HORS CONFINEMENT SANITAIRE OU SOUS CONFINEMENT SANITAIRE PARTIEL OU COUVRE-FEU DURANT UN ETAT D'URGENCE**

Deux clients maximums à la fois sont acceptés à l'intérieur de la clinique en salle d'attente.

Le client pourra accompagner son animal en consultation à condition de respecter les consignes :

- de porter un masque couvrant la bouche et le nez (et ne jamais l'enlever)
- de se désinfecter les mains au gel hydroalcoolique à l'arrivée
- de respecter les mesures barrières de distanciation sociale
- d'un seul accompagnant par consultation
- de respecter les distances de sécurité en se positionnant sur les stickers
- de ne toucher à rien pendant l'attente et/ou pendant la consultation
- de ne pas enlever son masque, notamment pour répondre au téléphone portable

Les enfants ne sont pas admis.

Les visites des animaux hospitalisés et euthanasies sont possibles à condition :

- de porter un masque couvrant la bouche et le nez (et ne jamais l'enlever)
- de respecter les mesures barrières de distanciation sociale
- d'une seule personne par visite
- de ne pas enlever son masque, notamment pour répondre au téléphone portable

Cependant, les visites aux animaux hospitalisés sont fortement déconseillées.

### **NIVEAU II - PROTOCOLE SOUS CONFINEMENT SANITAIRE TOTAL DURANT UN ETAT D'URGENCE**

En cas de l'instauration d'un confinement total imposé par les autorités publiques, le client ne peut plus accéder à l'intérieur de l'enceinte de la clinique, que ce soit pour :

- accompagner son animal
- renouveler un traitement
- acheter des aliments pour son animal
- bénéficier de conseils
- visiter son animal hospitalisé

Seules les urgences sont prises en charge. Le client doit attendre à l'extérieur de la clinique sur le parking et doit attendre d'être appelé par l'équipe vétérinaire. Aucune dérogation à ces règles n'est permise.

Le client doit remettre et confier l'animal au vétérinaire pour la consultation, sans entrer dans la clinique.

Les médicaments, les commandes et les ordonnances sont alors à retirer sur rendez-vous, en mode drive de préférence, à l'extérieur exclusivement de la clinique en respectant les horaires pour venir les retirer.

Ces mesures types peuvent être adaptées, renforcées ou allégées selon le protocole sanitaire en vigueur décrété par les autorités.

Les horaires de la clinique peuvent être modifiés et adaptés.

Pour les commandes d'aliments, le client doit utiliser le service clubvetshop.fr puis contacter la clinique quand il recevra un SMS de disponibilité des articles, afin de convenir d'un rendez-vous de retrait. La récupération se fait très rapidement sur rendez-vous à l'extérieur de la clinique, sans contact avec l'équipe vétérinaire.

## **(B) MODE DE REGLEMENT**

De préférence, le paiement par carte bancaire (sans contact) est à privilégier.

Pour les espèces, prévoyez l'appoint.

Pour le règlement par chèque, le client doit apporter son propre stylo.

## 16. CONDITIONS TARIFAIRES

Selon le code de la consommation et de la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur « les honoraires vétérinaires sont déterminés avec tact et mesure en tenant compte de la nature des soins donnés et des circonstances particulières. La facturation d'un acte en fonction du résultat est interdite. »

En préambule, le client a conscience de la transparence des coûts individuels à supporter associés à la médecine vétérinaire, dont il est pleinement responsable. Les coûts de la médecine humaine et vétérinaire sont variables. Tout individu doit comprendre que contrairement aux coûts « abscons » de la médecine humaine, les soins vétérinaires impliquent des coûts directs qui ne sont pas couverts et financés par la sécurité sociale française ou une mutuelle humaine (couvertures collectives qui rendent la réalité des coûts plus indolore), ce qui explique une différence de prise en charge financière. Une assurance mutualiste pour animal peut être une solution.

### (A) TARIFS ET DEVIS

Vous pouvez demander à l'accueil ou par téléphone le tarif des actes les plus courants. Pour un devis chirurgical détaillé, adapté au patient (animal), selon des critères tels que son poids, son âge, son espèce, sa race ou sa pathologie, une consultation préopératoire est nécessaire.

Le barème d'honoraires et des tarifs des actes principaux sont :

- affichés en salle d'attente
- exprimés en euros, toutes taxes comprises en étant assujettis à une TVA de vingt (20 %) pour cent
- datés de manière précise

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à la clinique.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments, des autres produits délivrés et des frais afférents. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature variable de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Si nous devons augmenter de plus de 10% le devis initial, le client sera prévenu et devra renouveler son accord. Il se peut aussi, qu'un devis incluant des paliers financiers soit remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Le client peut demander chaque jour à la clinique une estimation du total des coûts au jour de sa demande.

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, un supplément d'urgence sera demandé.

### TARIF DES CONSULTATIONS ET EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

Le prix de la consultation ne comprend pas les actes supplémentaires à visées diagnostiques, ni les médicaments, qui sont facturés en complément du prix de cette dernière.

Les analyses et examens complémentaires seront adaptés au cas par cas en fonction de l'exploration pertinente afin de vous assurer la juste maîtrise des coûts inhérents au diagnostic et aux soins du patient (animal).

### TARIF DES CHIRURGIES ET ACTES MINI-INVASIFS

Pour les actes de chirurgie, un devis estimatif est établi lors de la consultation pré-opératoire. Suite à cette consultation, un document vous sera remis afin de résumer l'ensemble du protocole prévu.

## **TARIF DE TELECONSULTATION**

Comme toute consultation, la téléconsultation est payante, au même tarif que la consultation physique.

Le tarif comprend :

- l'avis médical
- la durée de la téléconsultation
- la préparation du rendez-vous
- la consultation du dossier de l'animal
- le compte rendu puis l'exportation des documents dans le dossier de l'animal (traçabilité et archivage)
- le diagnostic médical
- la prescription avec une ordonnance dématérialisée

Elle peut se soustraire aux frais de consultation physique qui découleraient des recommandations exprimées dans le compte-rendu de téléconsultation. Si un suivi est envisagé suite à une consultation physique en clinique, le coût d'une téléconsultation de contrôle pourra être facturé.

La clinique prend à sa charge les frais de fonctionnement de la plateforme de téléconsultation ainsi que les coûts liés à sa bonne gestion (gestion de l'inscription, des prises de rendez-vous, du matériel, sécurisation des données, etc.).

### **(B) COMMANDE D'ALIMENTS ET ACCESSOIRES**

Le client peut passer ses commandes d'aliments et accessoires en utilisant le service clubvetshop.fr afin de bénéficier des tarifs web, avec le suivi de son vétérinaire et une livraison des colis directement en clinique.

Dans ce cas, vous acceptez les Conditions générales client du service clubvetshop.fr qui vous sont réservées, dans le cadre de notre partenariat avec le réseau Clubvet.

Toute réclamation sera à adresser directement auprès du Service Client du service clubvetshop.fr. La clinique ne fait pas l'intermédiaire pour les réclamations.

### **(C) SERVICE DE TELEMEDECINE**

Le client peut demander à avoir accès au service de téléconsultation.

Si les conditions d'accès au service sont réunies, la clinique lui en fournira les modalités d'accès.

Le client devra en accepter les Conditions générales de ventes et d'utilisation ainsi que la Politique de confidentialité.

## **17. MOYENS ET MODALITES DE REGLEMENT**

La totalité des honoraires, des médicaments, des produits délivrés et des frais afférents devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque le patient (animal) est rendu au client. Le règlement est en euros uniquement.

### **(A) MOYENS DE PAIEMENT**

#### **PAIEMENT PAR CARTE**

Pour des raisons sanitaires, de sécurité et de facilité, le paiement par carte bancaire est privilégié.

Les cartes acceptées sont les suivantes : CB, Visa et Mastercard.

Le paiement sans contact est à privilégier dans la mesure du possible pour des raisons sanitaires.

#### **PAIEMENT EN NUMERAIRE**

Le paiement supérieur à mille (1000) euros en espèces n'est pas autorisé.

Seuls les billets et pièces en euros qui ont cours légal sur le territoire national sont acceptés. Le paiement en devises étrangères est refusé.

Le paiement en pièces ou billets en mauvais état peut être refusé, car l'argent liquide détérioré peut être rejeté par la Banque de France.

En cas de fausse monnaie, si le billet ou la pièce est manifestement faux, nous refuserons le paiement. Le paiement de plus de cinquante (50) pièces pour un (1) seul paiement sera refusé.

C'est au client de faire l'appoint : nous pourrions refuser le paiement en espèces si vous ne disposez pas de suffisamment de monnaie.

#### **PAIEMENT PAR CHEQUE**

Face à une recrudescence des cas de chèque impayé pour défaut de provision et des cas de fraudes (chèque volé, compte bancaire clôturé, etc.), la clinique fait le choix de la sécurité.

Pour une première consultation à la clinique par le client, le règlement par chèque n'est pas accepté : le paiement sera alors exigé au comptant par un autre moyen, par carte bancaire ou en numéraire.

L'établissement n'accepte pas les paiements par chèque bancaire pour un montant :

- inférieur à quinze (15) euros
- supérieur à six cents (600) euros

Le chèque doit être libellé à l'ordre de « VETECHATEAU GAILLARD SELARL » et daté du jour de sa signature.

La présentation d'un document officiel en cours de validité portant une photographie (carte nationale d'identité, passeport, éventuellement permis de conduire) est obligatoire et sera demandé systématiquement à des fins de contrôle de l'identité du porteur du chèque.

Une adresse postale, un numéro de téléphone et un email sont systématiquement demandés lors du règlement.

Conformément à la législation en vigueur, le chèque émis doit être approvisionné dès son émission.

#### **PAIEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE**

Le règlement par virement n'est autorisé qu'à notre seule discrétion, que ce soit :

- par virement bancaire SEPA ;
- par virement instantané ;
- par transfert d'argent.

## **(B) MODALITES DE REGLEMENT**

### **PAIEMENT IMMEDIAT**

#### **AU COMPTANT**

La totalité des honoraires, des médicaments, des produits délivrés et des frais afférents est acquittée comptant. Le paiement comptant est un paiement réalisé en une seule fois. Si l'on vous demande de payer au comptant, comprenez que vous devez verser l'intégralité de la somme instantanément à la clinique à la fin de la consultation. La clinique n'accorde pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

#### **ACOMPTE**

Un acompte pourra être demandé, notamment lors d'hospitalisation du patient (animal) pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée ou particuliers (interventions chirurgicales, examens d'imagerie médicale ou actes spécialisés).

#### **AVOIR**

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un (1) mois. En revanche, pour des raisons légales d'approvisionnement et afin de garantir leur conservation, les médicaments ne sont ni repris ni échangés.

### **PAIEMENT FRACTIONNE**

De manière exceptionnelle, à la seule discrétion de la clinique et moyennant le règlement supplémentaire de frais administratifs, une facilité de paiement fractionné peut être acceptée selon des modalités convenues entre le l'établissement et le client, sauf pour les ventes au comptoir et les médicaments.

Un accord préalable à l'acte vétérinaire doit être obtenu de la part de l'établissement par le client.

Lors de paiement fractionné, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

### **PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS PAR CARTE**

Un paiement en plusieurs fois par carte bancaire est disponible sous certaines conditions. Cette facilité de paiement est proposée par l'intermédiaire de notre partenaire financier, sous réserve d'acceptation finale de ce dernier.

La clinique accorde un paiement fractionné payant en trois (3) fois par carte. Un dossier d'autorisation préalable est à remplir et à signer par le client (voir dossier d'autorisation paiement en plusieurs fois par carte « type » en Annexe IV).

En bénéficiant d'un règlement en plusieurs fois pour un montant total supérieur ou égal à cent (150) euros et inférieur ou égal à six cents (600) euros, le client s'acquitte :

- auprès de notre partenaire financier des frais réduits de commissionnement de un virgule soixante-trois pour cent (1,63 %) calculés sur le montant total à payer par le client, dans la limite de douze (12) euros maximum ;
- auprès de la clinique d'un frais de dossier facturé indépendamment, à régler au comptant le jour de l'acte, selon les cas suivants :

<b>MONTANT DE LA TRANSACTION</b>	<b>FRAIS ADMINISTRATIF</b> <small>toutes taxes comprises</small>
supérieur à 150 euros	4,80 euros
supérieur à 250 euros	8,40 euros
supérieur à 450 euros et inférieur à 600 euros	12,00 euros

Ces frais administratifs sont à régler immédiatement en carte bancaire ou en numéraire.

Une demande de paiement en plusieurs fois par carte par le client pour un montant supérieure à six cents (600) euros et inférieure ou égale à deux mille (2000) euros pourra être exceptionnellement étudiée, mais reste autorisée qu'à notre seule discrétion. La clinique communiquera alors au client le montant des frais de dossier facturé indépendamment, compris entre treize (13) et quarante-sept (47) euros, toutes taxes comprises, en fonction du montant total.

Pour un montant total supérieur à six cents (600) euros et inférieur ou égal à deux mille (2000) euros, la clinique pourra accorder exceptionnellement un paiement fractionné payant en quatre (4) fois par carte. Dans ce cas, le client s'acquittera auprès de notre partenaire financier des frais réduits de commissionnement de deux virgule quarante-six pour cent (2,46 %) calculés sur le montant total à payer par le client, dans la limite de quarante-six (46) euros maximum.

L'offre de paiement fractionné est d'une durée inférieure ou égale à quatre-vingt-dix (90) jours calendaires. L'opération consiste en un paiement fractionné échelonné sur deux (2) ou trois (3) mois.

Cette solution permet d'échelonner en trois (3) ou quatre (4) prélèvements le montant à régler selon l'échéancier suivant :

- 1<sup>ère</sup> mensualité le jour de la mise en place du paiement fractionné : un tiers (1/3) ou un quart (1/4) du montant total, avec en sus les frais de commissionnement et les frais administratifs ;
- 2<sup>ème</sup> mensualité trente (30) jours calendaires après le jour de la mise du paiement fractionné : un tiers (1/3) ou un quart (1/4) du montant total, avec en sus les frais de commissionnement ;
- 3<sup>ème</sup> mensualité soixante (60) jours calendaires après le jour de la mise du paiement fractionné : le dernier tiers (1/3) ou un quart (1/4) du montant total, avec en sus les frais de commissionnement ;
- 4<sup>ème</sup> mensualité quatre-vingt-dix (90) jours calendaires après le jour de la mise du paiement fractionné : le dernier quart (1/4) du montant total, avec en sus les frais de commissionnement.

Le client doit être porteur d'une carte bancaire affiliée au réseau au réseau Visa ou Mastercard émise par une banque française. Les cartes à autorisation systématique (cartes Electron, Maestro, prépayées, etc.), les cartes American Express et les cartes bancaires virtuelles (e-carte bleue) ne sont pas acceptées. Les cartes de débit, à la fois à débit immédiat et à autorisation systématique des néobanques, sont acceptées.

La carte bancaire doit avoir une date d'expiration postérieure à la date de la dernière échéance/mensualité programmée. Sa validité doit être supérieure d'au moins six (6) mois afin de pouvoir si besoin décaler ou retenir une mensualité en cas de report ou d'impayé.

Les informations personnelles et les données de paiement de carte bancaire du client sont transmises à notre partenaire financier pour mettre en place et valider le paiement fractionné.

Le client doit fournir les informations suivantes le jour du paiement afin de valider la transaction : civilité, nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse postale, email et numéro de téléphone mobile relié à la carte.

La communication d'un document officiel en cours de validité portant une photographie (carte nationale d'identité, passeport, éventuellement permis de conduire) du client sera obligatoirement demandé à la constitution du dossier à des fins de contrôle de l'identité du porteur de la carte.

La solution de paiement est dématérialisée, et nécessite un contrat de financement de moins de quatre-vingt-dix (90) jours que le client valide par OTP/SMS (One Time Password SMS), contrat pour lequel ce dernier ne dispose pas de droit de rétractation à compter de sa conclusion. Le client reçoit un code par SMS sur son téléphone mobile, qui fait office de signature électronique, puis attend la confirmation de paiement.

Le client accepte expressément les Conditions générales et particulières du paiement en plusieurs fois de notre partenaire financier qui lui sont réservées. Pour toute question sur le financement, un service d'assistance est joignable uniquement au 0 825 954 989.

## **PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS PAR CHEQUE**

Un paiement en plusieurs fois (2 ou 3 fois) par chèque bancaire n'est autorisé qu'à notre seule discrétion, sous réserve d'acceptation de la clinique. Un dossier d'autorisation est à remplir et à signer par le client (voir dossier d'autorisation paiement en plusieurs fois par chèque « type » en Annexe V).

En bénéficiant d'un règlement en plusieurs fois par chèque pour un montant total supérieur ou égal à cent cinquante (150) euros et inférieur ou égal à six cents (600) euros, le client s'acquitte d'un frais de dossier facturé indépendamment, à régler au comptant le jour de l'acte, d'un montant de quinze (15) euros, toutes taxes comprises, en carte bancaire ou en numéraire.

L'échelonnement ne pourra se faire qu'en trois (3) fois maximum, et ce à un (1) mois d'intervalle. Un apport obligatoire, correspondant au premier paiement, est exigé immédiatement le jour de la mise en place du paiement fractionné, versé en carte bancaire ou en numéraire.

Il est obligatoire de laisser le(s) chèque(s) le jour de l'acte, d'un montant minimum de cinquante (50) euros. Le dernier chèque ne pouvant pas être encaissé au-delà de soixante (60) jours calendaires après la prestation.

Chaque chèque doit être libellé à l'ordre de « VETECHATEAU GAILLARD SELARL » et daté du jour de sa signature et de la constitution du dossier d'autorisation.

Le client doit fournir les informations suivantes à la constitution du dossier :

- une adresse email ;
- un numéro de téléphone mobile ;
- une copie justifiant l'adresse de domicile (facture d'eau, d'électricité ou bulletin de salaire, quittance loyer etc. de moins de trois (3) mois) ;
- la présentation d'un document officiel en cours de validité portant une photographie (carte nationale d'identité, passeport, éventuellement permis de conduire) est obligatoire et sera demandé systématiquement à des fins de contrôle de l'identité du porteur des chèques ou de la carte ainsi que pour compléter le dossier.

Conformément à la législation en vigueur, les chèques émis et joints au dossier doivent être approvisionnés dès leur émission.

## **PAIEMENT DIFFERE OU CREDIT A LA CONSOMMATION**

La clinique ne propose pas de paiement différé ou de crédit à la consommation : « Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager ».

Seule une facilité de paiement, fractionnée en plusieurs fois, d'une durée est inférieure à trois (3) mois, peut être accordée à notre seule discrétion.

L'établissement se réserve le droit de poursuivre systématiquement le débiteur en cas de non-paiement.

## **RECouvreMENT**

### **RECouvreMENT AMIABLE**

Face à un impayé, la clinique recherchera une solution amiable sous quatorze (14) jours calendaires afin de régulariser la situation avec le client, en application de la procédure graduelle qui suit :

- J+1 : un appel téléphonique et/ou l'envoi d'un courriel de relance
- J+4 : une seconde relance d'appel à régularisation par courrier
- J+11 : une dernière relance par courrier
- J+14 : une mise en demeure par voie postale, et le cas échéant par courriel

Un plan d'échelonnement de paiement en deux (2) ou trois (3) fois maximums pourra être proposé, incluant dans ce cas les frais de dossier pour la mise en place d'un paiement en plusieurs fois.

Tous les frais relatifs à un défaut de provision et de paiement sont imputables à la charge du débiteur :

- les frais bancaires relatifs à un rejet pour chèque sans provision ou rejet de prélèvement
- les frais de procédure de recouvrement

Si les frais de recouvrement auquel s'expose réellement l'établissement sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire de frais de recouvrement pour tout client professionnel, ce dernier se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire.

## **RECOUVREMENT JUDICIAIRE DE CREANCES**

L'établissement se réserve le droit de poursuivre systématiquement le débiteur en cas de non-paiement par une procédure forcée. Pour combattre l'impayé, les procédures de recouvrement judiciaires suivantes seront alors activées :

- injonction de payer
- assignation en paiement

Une procédure de recouvrement de créances par huissier sera mise en œuvre systématiquement à l'encontre du débiteur.

Si le débiteur est en procédure collective, une déclaration de créance sera établie.

Toute tentative de fraude (chèque volé, compte bancaire clôturé, etc.) donnera lieu immédiatement à une plainte et une tentative de recouvrement par voie judiciaire.

Toute personne qui, après l'émission d'un chèque et avec l'intention de porter atteinte aux droits d'autrui retire tout ou partie de la provision, par quelque moyen que ce soit (virement, transfert, etc.) ou fait défense au tiré de payer (article L.163-2 du code monétaire et financier). L'un des éléments constitutifs du délit est l'intention de porter atteinte aux droits d'autrui. Les sanctions sont :

- une peine d'emprisonnement jusqu'à cinq ans
- et/ou une amende jusqu'à 375 000 euros (articles L.163-2 et L.163-7 du Code monétaire et financier)

## **INDEMNITE POUR LE RETARD DU DEBITEUR**

Pour tout client particulier, professionnel ou non-professionnel, les articles 1231 et suivants du Code civil réglementent le régime des dommages-intérêts en cas d'inexécution du contrat, ce qui comprend les dommages-intérêts moratoires. Selon l'article 1231-6 du Code civil qui dispose que « les dommages et intérêts dus à raison du retard dans le paiement d'une obligation de somme d'argent consistent dans l'intérêt au taux légal, à compter de la mise en demeure », l'établissement se réserve le droit de requérir en justice une indemnité pour le retard du débiteur.

## **FRAIS DE QUITTANCE**

Pour le recouvrement d'une créance en raison d'un chèque émis sans provision, des frais de quittance seront à la charge du débiteur de mauvaise foi.

Article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution :

Alinéa 2 : Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire.  
Alinéa 3 : Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi.

## **INDEMNITE FORFAITAIRE DE FRAIS DE RECOUVREMENT**

Une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de quarante (40) euros au jour d'exigibilité de la facture sera appliquée pour tout client professionnel, sans mise en demeure préalable, en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture. L'indemnité est due dès le lendemain de la date d'échéance portée sur la facture, et s'applique à chaque facture payée en retard, et non à un ensemble de factures concernées. Celle-ci est due par facture.

## **PENALITES DE RETARD**

Pour tout client professionnel, l'établissement comptabilise des pénalités de retard au taux de dix (10 %) pour cent annuel. Ce taux est appliqué, sans mise en demeure préalable, sur le montant toutes taxes comprises de la facture. Le taux annuel d'intérêt des pénalités dues en cas de retard de paiement peut être converti en taux journalier. Il est alors multiplié par le nombre de jours écoulés entre la date d'échéance et la date d'encaissement (ou la date à laquelle est fait le calcul, si le paiement n'est pas encore effectué). Les pénalités courent dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture.

## 18. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété.

En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires.

Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

## 19. LITIGES

### (A) LITIGES A CARACTERE DEONTOLOGIQUE

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au :

- Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile-de-France au 18 cour Debille, 75011 Paris joignable au 01 47 00 12 89 ou par mail via [cro.idf@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.idf@ordre.veterinaire.fr)

### (B) ACCES AU CODE DE DEONTOLOGIE

Le Code de déontologie est accessible sur [veterinaire.fr](http://veterinaire.fr).

### (C) LITIGES RELATIFS A 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 :

- **Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire**, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS et joignable par mail via [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site [veterinaire.fr](http://veterinaire.fr) dans l'onglet fiches pratiques grand public « le médiateur de la consommation ».

### (D) ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

L'assurance responsabilité civile professionnelle de l'établissement est souscrite auprès de :

- **La Médicale**, agence de Rosny, 4 bis rue des Berthauds, 93110 Rosny-sous-Bois joignable au 01 48 55 45 45 ou par mail via [rosny@lamedicale.fr](mailto:rosny@lamedicale.fr)

## 20. CONFIDENTIALITE

### (A) REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES - RGPD

Nous utilisons vos données d'identification et vos données de contact pour la prise de rendez-vous, la fourniture de soins vétérinaires, le suivi de l'animal et la gestion contractuelle.

L'établissement dispose du système informatique sécurisé avec GMVET, destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par le code Rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous seront demandées font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès de l'accueil de l'établissement.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité de renouveler un traitement ou pour vous rappeler la date de la consultation préventive vaccinale.

Aux fins du Règlement Général sur la Protection des Données dans l'Union européenne, nous avons désigné le délégué suivant comme représentant légal : Monsieur Benjamin BAYON.

### (B) SECRET PROFESSIONNEL

Tout vétérinaire, ainsi que les salariés, sont 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.

## ADRESSES UTILES

Les adresses utiles sont :

- **Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile-de-France** au 18 cour Debille, 75011 Paris joignable au 01 47 00 12 89 ou par mail via [cro.idf@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.idf@ordre.veterinaire.fr)
- **Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires** au 34 rue Bréguet, 75011 Paris, joignable au 01 53 36 16 00
- **La Médicale**, agence de Rosny, 4 bis rue des Berthauds, 93110 Rosny-sous-Bois joignable au 01 48 55 45 45 ou par mail via [rosny@lamedicale.fr](mailto:rosny@lamedicale.fr)
- **Méiateur de la consommation de la profession de vétérinaire**, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS et joignable par mail via [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)
- **Police Municipale de Maisons-Alfort**, Parvis de l'Hôtel de Ville, 118, avenue du Général de Gaulle, 94700 Maisons-Alfort joignable au 01 43 96 77 39 aux horaires d'ouverture des bureaux de l'Hôtel de Ville et hors de ces horaires 01 43 96 77 00

## ANNEXE I

### CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT PRESENTATION SOUS FORME SYNTHETIQUE ET NON-EXHAUSTIVE APPLICABLES À COMPTER DU 01/11/2023

*Nous sommes heureux de vous accueillir à la clinique vétérinaire Château-Gaillard. Tout rendez-vous pris ou tout acte effectué sur votre animal ou tout acte d'achat est soumis aux Conditions générales de fonctionnement que vous pouvez consulter en intégralité en salle d'attente et que vous déclarez accepter expressément.*

#### NOTRE EXPERTISE

Nous prenons plaisir à soigner votre chien, chat, furet, lapin ou rongeur. Pour cela, nous délivrons des soins vétérinaires de qualité et procédons à des hospitalisations si nécessaire. Nous procédons au quotidien avec notre équipe soignante dévouée à des examens complémentaires, tels que des analyses, des examens radiologiques et échographiques. Nous pratiquons également la chirurgie. Nous délivrons aussi des médicaments, des produits d'hygiène et de soins.

Nous sommes ouverts tous les jours sauf le dimanche et jours fériés, de 9h à 19h (17h le samedi). Nous expérimentons la télémedecine afin de vous proposer un service de téléconsultation via smartphone ou tablette !

#### CONFIANCE

Une relation de confiance doit primer pour que votre animal bénéficie des meilleurs soins !

Vous êtes invité à respecter l'heure du rendez-vous, ou de l'annuler dès que possible en cas d'indisponibilité, en apportant son carnet de santé et tous les documents nécessaires à une consultation de qualité. En présence d'un comportement indélicat et/ou injurieux, nous pourrions décider de refuser le soin pour protéger l'équipe soignante.

#### EN CAS D'ABSENCE, DESISTEMENT OU RETARD

Nous aimons soigner les lapins, mais ne pas avoir à les subir de la part de clients indélicats ! Un rendez-vous non honoré, annulé avec retard, est source de perte de temps, de désorganisation et d'allongement des délais de rendez-vous pour nos patients qui auraient pu en avoir besoin.

Pour annuler un rendez-vous en cas d'empêchement : prévenez-nous 12h à l'avance. Ce délai est porté à 24h pour une chirurgie programmée.

Dans le cas contraire, vous pourrez être redevable de pénalités pour non prévenance.

En cas de retard à un rendez-vous, notamment supérieur à 5 minutes sans nous prévenir à l'avance, la consultation pourra être écourtée, reportée, décalée ou annulée.

#### LORS D'UNE HOSPITALISATION

Les visites ont lieu pendant nos horaires d'ouverture sur rendez-vous, sauf contrainte sanitaire. En dehors des horaires d'ouverture, votre animal est vidéosurveillé.

#### LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

En nous confiant votre animal, vous acceptez les risques thérapeutiques, et le cas échéant, pour des raisons de sécurité, les conditions d'examen sous contention.

#### LORS DU DECES DE L'ANIMAL

La perte d'un animal est un moment chargé d'émotions pour tous. Notre équipe vétérinaire peut vous conseiller, mais ne jamais décider à votre place.

En cas de décès, nous ferons tout pour vous accompagner et organiser la crémation de la dépouille. Vous pouvez assister sur rendez-vous à la crémation afin d'honorer votre compagnon. La crémation sera à votre charge.

#### COMMANDE D'ALIMENTS ET ACCESSOIRES

N'hésitez pas à passer vos commandes d'aliments et accessoires en utilisant notre partenaire clubvetshop.fr afin de bénéficier de tarifs préférentiels ainsi que d'une livraison de votre colis directement en clinique !

#### MOYENS ET MODALITES DE REGLEMENT

La totalité des honoraires, des médicaments, des produits délivrés et des frais afférents devra être acquittée en une seule fois en fin de consultation ou lorsque votre animal vous est rendu. Vous avez la possibilité de régler en carte bancaire, en argent liquide ou par chèque.

#### CONFIDENTIALITE

Notre équipe soignante est soumise au secret professionnel. Aux fins du RGPD, votre correspondant est le Docteur vétérinaire Benjamin BAYON.