

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE LES ALOIS



Dernière mise à jour en date du 09/07/2026

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur notre site internet.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

Ce 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.

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VÉTÉRINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE LES ALOIS

4 bis avenue Constant Coquelin
77860 COUILLY PONT AUX DAMES
Tel : 01 64 63 10 49

Courriel : couilly@veterinaire-monveto.com

Site internet : <https://www.veterinaire-monveto.com/cliniques/clinique-veterinaire-les-alois/>

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

La clinique vétérinaire que vous avez choisie fait partie du groupe Mon Vêto

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

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités et du caractère d'urgence.

La clinique vétérinaire est ouverte toute l'année (sauf jours fériés habituels) :

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h00 à 19h30

Le samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h

Personnel affecté aux soins des animaux

- **Personnel vétérinaire :**

DV **DEMEY Corinne**, n°Ordre 12621, vétérinaire collaboratrice

DV **BAERT Delphine**, n°Ordre 18456, vétérinaire associée professionnelle interne

DV **AUTRUFFE Cécile**, n°Ordre 30070, vétérinaire salariée

DV **MUREZ Fanny**, n°Ordre 20197, vétérinaire salariée

DV **VICARI Alessandra**, n°Ordre 41490, vétérinaire salariée

- **Personnel non vétérinaire :**

Madame **CHARLEC Ophélie** : ASV, salariée

Madame **GUYOT Sylvie** : ASV, salariée

Madame **LAVARTE Isabelle** : ASV, salariée

Madame **MONCEAU Megane** : ASV, salariée

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

Médecine :

- Consultations de médecine générale.
- Consultations de médecine spécialisée : Pathologie du comportement, cardiologie, dermatologie, nutrition, évaluation comportementale.
- Consultations de médecine alternatives : ostéopathie par la méthode de réflexothérapie vertébrale et périphérique, phytothérapie, laser-thérapie.

Chirurgie :

- Chirurgie générale
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique.
- Certaines de ces chirurgie sont effectuées par un chirurgien itinérant.

Anesthésiologie :

- Anesthésie fixe multimodale.
- Anesthésie volatile

Laboratoire d'analyses :

- Analyses internalisées : Biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme.
- Analyses externalisés sur des laboratoires vétérinaires : Cytologie, histologie, génétique, analyses spéciales.

Hospitalisation :

- 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 et le bien-être des animaux
- Un jardin extérieur est disponible pour la détente des chiens.
- Les visites aux animaux est possible en respectant les horaires définis par les vétérinaires soignants.
- Les dimanches et les jours fériés l'un des vétérinaires de la structure passe plusieurs fois par jour pour effectuer l'ensemble des soins nécessaires à la guérison de l'animal hospitalisé.

- La nuit si leur état le permet les animaux hospitalisés sont laissés seuls. Selon les possibilités, un retour nocturne à leur domicile est proposé. S'il y a nécessité de soins intensifs en dehors des heures de présence des vétérinaires l'animal pourra être orienté vers une structure adaptée.

Imagerie médicale :

- Radiographie numérique
- Echographie et Doppler.
- Fibroscopie par intervenant extérieur.

Pharmacie vétérinaire : Délivrance de médicaments conformément à la législation en vigueur.

Produit d'hygiène et de soins :

- Antiparasitaires, produits de soins dermatologiques, produits d'hygiène cutanée et bucco-dentaire.
- Produit de contention et de bien-être de l'animal.

Nutrition :

- Alimentation physiologique
- Alimentation diététique
- Compléments alimentaires

Surveillance des animaux hospitalisés à la clinique

Pendant les horaires d'ouverture, la surveillance est assurée par l'ensemble du personnel (vétérinaires et ASV). Pendant les heures de fermeture les hospitalisés sont sous vidéo-surveillance, plus passages réguliers des vétérinaires au sein de la clinique pour la dispense des soins.

Permanence et continuité des soins

La Clinique Vétérinaire garantit une permanence et une continuité des soins sur appel téléphonique au numéro habituel de la clinique (01 64 63 10 49) aux horaires d'ouverture. Les urgences sont assurées par VETOADOM qui proposera soit une visite à domicile, soit une orientation sur la clinique vétérinaire Foch à Meaux ou le CHV des Cordeliers à Meaux ou sur le service d'urgence le plus proche possible du domicile selon la gravité du cas et le souhait du propriétaire.

Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie (lapins, cobayes, furets, poules)

L'Etablissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente et de basse-cour et les grands félins.

Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins, gérée par le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France, est disponible 24h/24h à l'adresse suivante : <https://www.veterinaire.fr/lordre-en-region.html>.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande au secrétariat de la clinique. 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 même leur 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 du client.

Litiges

Le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'ordre des Vétérinaires d'Ile de France - DROM :

18 Cour Debille, 75011 Paris

Tel : 01 47 00 12 89

cro.idf@ordre.veterinaire.fr

Accès au code de déontologie :

Site internet veterinaire.fr

RCP

Notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP (Responsabilité civile professionnelle) est :

MMA SARL Assurexcel

33 Place Paulette Duhalde

61100 FLERS

Tel : 02 33 65 82 78

Loi « informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire.

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

RGPD

La clinique vétérinaire dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre de la prise en charge, de la continuité des soins et du suivi médical de l'animal,

certaines données relatives au client et à son animal peuvent être transmises à d'autres vétérinaires, notamment aux cliniques vétérinaires appartenant au groupe Mon Vêto, aux structures d'urgence V2TU ainsi qu'aux laboratoires d'analyses ou à tout autre professionnel de santé animale intervenant dans la prise en charge de l'animal. Ces destinataires s'engagent à n'utiliser ces données que pour les besoins de la prise en charge, du suivi médical de l'animal et de la continuité des soins, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Lors de l'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transmises au fichier national d'identification, conformément aux articles D.212-63, D.212-66 et D.212-68 du Code rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition de votre part lorsque celle-ci est recevable, d'un traitement informatique. Seules les personnes habilitées au sein de la clinique, ainsi que les destinataires mentionnés ci-dessus lorsque cela est nécessaire à la prise en charge de l'animal, ont accès à ces données.

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'équipe soignante.

Médiateur de la consommation

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

Par voie postale :

Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 Rue Bréguet - 75011 PARIS

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

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 dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient par écrit sous la forme d'un contrat de soins ou d'un devis détaillé.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant. 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 ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

En cas d'hospitalisation, en absence du client, celui-ci accepte tacitement l'utilisation des moyens de contention nécessaires à la sécurité de l'animal et du personnel soignant.

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 particulières

Un animal n'est jamais méchant, mais il peut être dangereux. Pour des raisons de sécurité des personnes et des animaux, les règles suivantes sont imposées dans l'enceinte et aux abords de l'établissement ; le respect de ces règles, ainsi que les troubles et dommages qui pourraient résulter de leur inobservance sont de la responsabilité exclusive de leurs propriétaires et de leurs détenteurs :

- Les chiens doivent être systématiquement tenus en laisse, ou pour les petits chiens, tenus dans les bras ou dans une caisse de transport.
- Dans la mesure du possible (météo favorable) les chiens aboyeurs ou susceptibles d'intimider les autres animaux doivent attendre à l'extérieur.
- Les chats doivent être tenus enfermés dans une cage de transport solide et efficacement fermée.

Hors les cas prévus par le Code de déontologie, la clinique se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilités, insultes, injures, menaces, cris, ou diffamation à l'écrit ou à l'oral.
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté.
- est en défaut de paiement.
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler.
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire.

Décès de l'animal

Nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la Société Esthima, l'incinération collective ou individuelle du corps de l'animal.

Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.
Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Crématorium de Etampes

Rue Marcel Laloyeau
91150 Etampes

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

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

Admission des animaux errants

La clinique n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis et qui doit être contactée le cas échéant.

Si l'animal errant est blessé, les soins de premiers secours, notamment la gestion de la douleur, seront effectués au sein de la clinique et sont à la charge du propriétaire.

Pour information, bien que l'obligation de gérer les animaux errants, blessés ou non, appartienne aux maires des communes où ils sont trouvés, les vétérinaires sont le plus souvent les premiers interlocuteurs des particuliers qui trouvent ces animaux. Néanmoins, toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière. Cette fourrière peut être en régie directe avec un service communal ou intercommunal, ou en délégation de service public auprès d'une structure privée ou associative. En dehors des heures ouvrées de la fourrière, le maire doit avoir organisé la prise en charge, par exemple en ayant signé une convention avec un vétérinaire. L'affichage en mairie des modalités de prise en charge des animaux divagants, et des numéros d'urgence, est obligatoire (art. R 211-12 CRPM).

Modalités de règlement

Nous acceptons comme moyens de paiements les Cartes bleues et les espèces.

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. - Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales, examens d'imagerie médicale ou actes spécialisés). - Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Le cas échéant le propriétaire devra se munir d'une pièce d'identité du même nom que la CB. - De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le gérant et le client.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur.

Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d'une prestation non réglée (40 € d'indemnité forfaitaire et intérêt de retard calculé sur le taux directeur de la BCE majoré de dix points, soit $(x+10)\%$). Tous les frais de recouvrement suscité par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

Nous nous engageons à tenir les tarifs des principales prestations (non exhaustif) à la disposition des clients en salle d'attente et à fournir les explications nécessaires sur chaque facture en toute transparence.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact, un devis incluant une fourchette de prix pourra être proposé au client.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, la clinique doit refuser que tout produit vendu ne soit repris, et rembourser en particulier les médicaments.

Règle de conduite et de sécurité et accès dans la clinique vétérinaire

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs nous vous remercions de les maintenir muselés, en laisse, et accompagné d'une personne majeure.

Tous les chiens doivent être maintenus en laisse et surveillés par leur propriétaire ou représentant en salle d'attente. Merci de respecter une distance minimale et suffisante avec leurs congénères et autres propriétaires présents, et ceci afin d'éviter tout conflit ou accidents.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac ou une cage de transport adapté et ne permettant aucune fugue.

L'accès à la salle d'attente reste public, aussi nous vous remercions, lorsque vous êtes en salle d'attente, de mettre tout en œuvre pour éviter une fugue de votre animal ou un accident sur la voie publique.

En dehors de la salle d'attente, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.