

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DE DRANCY



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

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

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est réalisé conformément aux présentes 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 VETERINAIRE 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.

Celle-ci est composée :

- D'une salle d'attente chien et chat avec zone de réception de la clientèle
- De 3 salles de consultation
- D'une salle de radiographie
- D'un chenil et d'une chatterie séparée
- D'un bloc chirurgical indépendant avec éclairage spécifique
- D'une salle de préparation et de soins
- D'un laboratoire d'analyse : analyse biochimique, hématologique, hormonale, ionogramme, analyse urinaire, microscope
- D'un local d'hospitalisation et de gestion des animaux contagieux

Nous disposons :

- D'appareils d'imagerie médicale : appareil radiologique et échographe
- D'un appareil d'anesthésie gazeuse et de réanimation manuel
- De tenues de chirurgies stériles et du matériel de chirurgie spécifique
- D'un système de stérilisation adéquat : bac à ultrasons et autoclave
- De plusieurs balances (dont une pesant jusqu'à 100kg)
- D'une lampe de Wood

- De 3 otoscopes
- D'un matériel d'ophtalmologie
- D'une source d'oxygène médicale et d'une cage à oxygène
- D'un monitoring anesthésique
- D'un tapis chauffant et d'une lampe chauffante IR
- De 2 systèmes de perfusion type « pousse-perf »
- D'un matériel d'électrochirurgie mono et bi polaire
- D'un détartreur
- D'un électrocardiogramme
- D'un dispositif de conservation des animaux décédés

Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie et Nacs

CLINIQUE VETERINAIRE DE DRANCY

169 avenue Henri Barbusse

93700 DRANCY

Tel : 01 48 31 09 82

Mail : drancy@veterinaire-monveto.com

Site internet : veterinaire-monveto.com/cliniques/clinique-veterinaire-de-drancy/

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

La clinique vétérinaire que vous avez choisie fait partie du groupe MONVETO

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 (excepté les dimanches et jours fériés habituels) :

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

Le samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

Organisation

Les patients et leurs propriétaires sont accueillis sur rendez-vous uniquement. Ceci permet de planifier le temps nécessaire pour s'occuper de l'animal reçu de façon personnalisée, tout en diminuant le risque de croisement hasardeux en salle d'attente, ainsi que le stress causé par une attente prolongée. Nous ne garantissons pas la consultation d'un animal qui serait présenté sans appel préalable pour une consultation immédiate, si son état ne le justifie pas (cas d'urgence uniquement). Un rendez-vous serait alors proposé à un horaire ou une date ultérieure.

Les patients sont reçus et soignés au sein de la clinique vétérinaire uniquement, nous n'assurons pas les visites à domicile.

Sécurité

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est recommandé d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille, tels que les lapins, les chats et éventuellement les petits chiens, et de tenir les chiens en laisse. La contention d'un chien agressif ne se fera pas sans le port de sa muselière. Pour les animaux agressifs et/ou ne tolérant pas la manipulation indispensable à l'examen clinique, voir le point concernant la nécessité d'une contention et/ou sédation.

Personnel affecté aux soins des animaux

- **Personnel vétérinaire :**

DV **DOMANGE Benjamin**, n°Ordre 15038, vétérinaire collaborateur

DV **AIT MOHAND Salem**, n°Ordre 42499, vétérinaire salariée

DV **NEIE Charlotte**, n°Ordre 39858, vétérinaire salariée

DV **PRECUP Adrian-loan**, n°Ordre 39098, vétérinaire associé professionnel interne

- **Personnel non vétérinaire :**

Madame Carole **DARDAINE RATI** : ASV, salariée

Madame **Morgane DONNER** : ASV, salariée

Madame **Lisa CORREAS** : ASV, salariée

Madame **Priscilla LEFRANT** : Agent d'entretien

Activités exercées au sein de l'établissement de soins

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : chiens et chats.

Les espèces occasionnellement traitées dans cet établissement sont les suivantes :

- NAC : lapins, petits rongeurs...
- Faune sauvage : nous effectuons les soins d'urgence sur les animaux sauvages en détresse puis nous vous demandons de les conduire au centre de soins pour la faune sauvage situé à l'école vétérinaire d'Alfort : 7 av du général de Gaulle 94700 Maisons-Alfort (local de dépôt situé à côté de la loge du gardien à l'entrée principale) 7/7j et 10h à 18h.

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

- Consultation de médecine et chirurgie
- Alimentation : conseils, gestion du poids et vente
- Anesthésie/Chirurgie : anesthésie « fixe », anesthésie gazeuse, anesthésie locale : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, du temps et du risque anesthésique, de l'âge et de la race de l'animal. Une attention particulière est apportée à la prévention et au traitement de la douleur. Des chirurgies spécialisées peuvent être réalisées en collaboration avec un intervenant extérieur, avec l'accord du client.
- Dentisterie, détartrage et soins dentaires
- Hospitalisation
- Imagerie médicale : radiographie et certaines échographies
- Echographie spécialisée sur rendez-vous, en collaboration avec un confrère extérieur
- Laboratoire d'analyse : biochimie, examen d'urine, hématologie, hormonologie, ionogramme.
- La majorité des analyses sont réalisées par nos soins. Les examens spécialisés sont confiés à des laboratoires extérieurs, notamment les analyses génétiques, les analyses histologiques et pour des raisons réglementaires les analyses microbiologiques.
- Médecine : consultation de médecine générale, médecine préventive, vaccination, évaluation comportementale des chiens de catégorie 1 et 2 ou ayant mordu une personne.
- Parapharmacie et vente d'accessoires et pharmacie : la vente des médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Délivrance des médicaments conformément à la législation en vigueur.

Surveillance des animaux hospitalisés à la clinique

Les animaux hospitalisés sont installés en box individuels, au calme. Notre équipe d'assistants vétérinaires veille à leur bien-être et à leur besoin. Nous nous engageons à ce que l'hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles pour les animaux.

La clinique est équipée de trois chenils distincts. Les animaux contagieux sont pris en charge dans l'un d'eux, une pièce située à l'écart, afin d'éviter toute contamination.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Les soins sont assurés tout au long de la journée par les vétérinaires et les auxiliaires vétérinaires à intervalle régulier.

Étant donné que nous n'assurons pas de permanence de nuit, pendant les horaires de fermeture de l'établissement, nous ne pouvons garder que les animaux stabilisés (ce qui est la majorité des cas). Nous ne gardons les animaux les dimanches et les jours fériés que si un vétérinaire s'engage à venir assurer les soins en cours de journée.

Si l'état de l'animal nécessite des soins intensifs, nous en informons les maîtres et discutons ensemble de l'opportunité ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique ou centre hospitalier vétérinaire ouvert 24h/24.

Permanence et continuité des soins

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités. En dehors des horaires d'ouverture, la nuit, le dimanche et les jours fériés, et afin d'assurer, en notre absence, un suivi optimal des animaux qui nous sont confiés, notre établissement assure un transfert de ses lignes téléphoniques (01 48 31 09 82) vers le numéro de VETOADOM service des vétérinaires se déplaçant à domicile. et dont le numéro est également affiché sur la porte d'entrée de notre établissement, en dehors de nos périodes d'ouverture : 01 47 46 50 25. Pour la prise en charge des hospitalisations dimanche et jour fériés, nous envoyons à V2TU PARIS 20 – UCVET : 175-175 bis rue des Pyrénées 75020 PARIS.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés 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 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.

Pour les actes chirurgicaux, un devis sera établi et adressé au plus tard la veille de l'intervention par mail quand cela est possible ; Il sera demandé à la personne qui déposera l'animal le jour de l'opération de signer ce devis qui sera conservé par la clinique. En cas de dépassement imprévu, un vétérinaire contactera par téléphone le propriétaire pour l'en aviser et lui en expliquer les raisons. C'est pourquoi il est toujours demandé au propriétaire de nous communiquer un numéro de téléphone sur lequel il sera joignable tout au long de la journée de l'intervention (à défaut le numéro d'une personne de confiance).

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au Conseil de l'Ordre des vétérinaires

Ordre Régional des Vétérinaires Ile de France - DROM

18 Cour Debille, 75011 PARIS
Tel : 01 47 00 12 89

Courriel : cro.idf@ordre.veterinaire.fr

Accès au code déontologie :

Site internet veterinaire.fr

RCP

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

MMA 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.

Notre établissement et son parking privé sont sous vidéosurveillance, les images et vidéos sont enregistrées et les clients en sont informés par des pictogrammes.

Tout vétérinaire est 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 comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, notre équipe informera ainsi verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Dans le cas d'acte mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d'un contrat de soins (les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe).

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.
- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de

complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.

- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et infirmiers organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).
- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.
- Il pourra être demandé aux clients de verser un acompte par carte bancaire ou en espèces avant toute réalisation de prestations.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement 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.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

Décès de l'animal

Nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la société Esthima, la crémation individuelle, privée ou plurielle du corps de l'animal. Une attestation de prise en charge du corps peut vous être remise.

Nous assurons également la prise en charge aux mêmes conditions des animaux décédés à leur domicile et dont le corps nous est apporté à la clinique.

Les frais d'incinération sont à la charge du client ainsi que l'urne éventuelle.

Les animaux décédés sont conservés avant la crémation dans nos locaux dans des conditions adéquates.

Crématorium de Estampes

Rue Marcel Laloyau
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 tenus en laisse 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 trouvés 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. Pour Drancy il s'agit de la SACPA de Chailly en Brie (77). 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). En ce qui concerne la commune de Drancy, vous pouvez contacter le service « hygiène » de la mairie et, en dehors des horaires d'ouverture de celle-ci, la police municipale.

Modalités de règlement

Nous acceptons comme moyens de paiements les Cartes bancaires et les espèces. Depuis avril 2023, nous n'acceptons plus les billets de plus de 100 euros.

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l'animal est rendu au client, en carte bancaire, en espèces. La totalité des honoraires est due à présentation de facture et quelle que soit l'issue des soins.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour un ou plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour certains actes chirurgicaux.

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 (à la date d'avril 2023 : 57,20 € 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 à l'accueil 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.

* Des Plans de préventions peuvent être souscrits pour une période de 12 mois par toute personne majeure, ils sont renouvelables par tacite reconduction, et prennent effet à la date de sa signature. Ils sont établis sur devis personnalisé préalable. Les mensualités sont directement prélevées sur le compte du client. À tout moment, chacune des parties peut mettre fin au présent contrat sous réserve de prévenir son cocontractant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins un mois à l'avance.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, la clinique doit refuser la reprise et le remboursement de tout produit vendu en particulier les médicaments.

Règle de conduite et de sécurité et accès dans la clinique

Nous disposons d'une salle d'attente d'environ 30m2 en rez-de-chaussée.

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs et/ou agités, nous vous remercions de les maintenir muselés, en laisse, et accompagné d'une personne majeure. Il pourra vous être demandé d'attendre à l'extérieur de l'établissement si le personnel de la clinique le juge utile et/ou plus prudent.

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. Un support adapté permettant de disposer ses cages et sacs en hauteur est présent en salle d'attente et une zone plus spécialement réservée à ses animaux y est aménagée.

Nous vous rappelons que notre salle d'attente et la porte d'accès principale de la clinique sont situées directement sur une avenue avec un fort trafic. 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.

Nous ne mettons pas de toilettes à la disposition de notre clientèle.

L'accès, la réception, la salle d'attente et les trois salles de consultation sont adaptés à l'accueil des personnes à mobilité réduite.

La clinique possède 5 places de parking privées réservées au personnel et selon disponibilité à nos clients lorsqu'ils se rendent dans notre établissement. L'accès et la sortie de ce parking se faisant en empruntant le trottoir, les automobilistes sont priés de respecter la plus grande prudence en manœuvrant. Tout incident éventuel étant de leur seule responsabilité.

