

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE HEILIGENMATT



***Dernière mise à jour en date du 16/07/2026***

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 HEILIGENMATT

3, rue du 23 novembre

57370 PHALSBURG

Tel : 03 87 24 49 87

Courriel : [phalsbourg@veterinaire-monveto.com](mailto:phalsbourg@veterinaire-monveto.com)

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

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

La clinique vétérinaire que vous avez choisie fait partie du groupe Mon Vêto (SAS 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) :

Lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 19h

Samedi de 8h30 à 12h30

## Personnel affecté aux soins des animaux

- **Personnel vétérinaire :**

DV **DEVOLDER Sarah**, n° Ordre 34782, vétérinaire associée de la clinique vétérinaire

DV **POPA Tudor**, n° Ordre 38820, vétérinaire salarié

DV **KAHN Jacques**, n° Ordre 5644, collaborateur libéral

- **Personnel non vétérinaire :**

Madame **Julie KOPF**, ASV salariée

Madame **Ophélie THOMAS**, ASV salariée

Madame **Isabelle LASCHWENG**, ASV salariée

Madame **Alicia VERBRIGGHE**, ASV salariée

Madame **Marie SATTLER**, ASV salariée

## Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

- Consultations de médecine générale et de chirurgie générale.
- Vaccinations et autres interventions de médecine préventive.
- Chirurgie générale, des tissus mous et réparatrice.
- Détartrages et soins dentaires courants.
- Radiologie, échographies courantes.
- Analyses de laboratoire (Hématologie, biochimie et hormonologie courantes).
- Hospitalisation (salle dédiée avec emplacements pour animaux de compagnie).
- Le vétérinaire ne dort pas sur place.
- Stock d'aliments diététiques destinés à la vente selon notre prescription.
- Vente de médicaments avec et sans prescription conformément à la législation en vigueur.

## Surveillance des animaux hospitalisés à la clinique

Pendant les horaires d'ouverture, la surveillance est assurée par l'ensemble du personnel (vétérinaires et ASV).

## Permanence et continuité des soins

La Clinique Vétérinaire garantit une permanence et une continuité des soins entre 12h à 14h) par un vétérinaire diplômé. Les Urgences sont assurées nuits, Dimanches et jours fériés par URGENCE Vétérinaire 67 situé AGORAVET 18, place de l'Abattoir, 67220 STRASBOURG, joignable par téléphone au 03.60.825.825. La convention entre les deux parties est déposée auprès du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile-de-France.

## Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : Chiens et chats.

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.

## 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  
0147001289  
[cro.idf@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.idf@ordre.veterinaire.fr)

Accès au code de déontologie :

Site internet [veterinaire.fr](http://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

### 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 :

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 infirmières 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 acquitté 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 procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé 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.

#### Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières (chirurgie, hospitalisation, soins particuliers...) donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe.

#### Décès de l'animal

Nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la Société Esthima « Avenue du District 57380 FAULQUEMONT » crémation collective ou individuelle du corps de l'animal. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le Client.

Les frais de crémation sont à la charge du Client et payables d'avance.

#### 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 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.