

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA
« CLINIQUE VETERINAIRE DES 7 ILES
186 AVENUE JEAN JAURES 93370 MONTFERMEIL
(Version mise à jour le 26/05/2025)

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées sur notre site internet : www.veterinaire7iles.com

Toute consultation dans notre clinique découle du libre choix, révisable à tout moment, du Client. En dehors d'une obligation absolue de soins limitée au maintien des fonctions vitales du patient, notre engagement à vous servir découle lui aussi d'un choix personnel et libre, fondé sur notre passion pour les animaux et le désir de les soigner, avec votre entière collaboration. La conjonction de ces deux choix dans un engagement mutuel, fonde la réalité de notre activité. Cet engagement privé est **premier**, il précède et lui subordonne l'ensemble des éventuelles contraintes réglementaires présentes et à venir.

Toute communication, tout acte effectué sur un patient ainsi que les achats réalisés dans notre clinique sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement, que le Client déclare connaître et accepter :

I. ETABLISSEMENT DE SOIN CONCERNE PAR LE PRESENT DOCUMENT

1. 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 aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

2. COORDONNEES DE L'ETABLISSEMENT

Adresse : Clinique vétérinaire des 7 Iles 186, Avenue Jean Jaurès 93370 Montfermeil	TEL : 01 43 51 25 71
	Email : clinique@veterinaire7iles.com
	Site internet www.veterinaire7iles.com
	Facebook « clinique.veterinaire.des.7.Iles » Instagram : @cliniquevetdes7iles

3. HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITION D'ACCUEIL DU PUBLIC

L'accueil de la clinique est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00
- le samedi de 9h00 à 17h30

Les consultations ont lieu sur RENDEZ-VOUS :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 19h00
- le samedi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00

4. PERSONNES AFFECTEES AU SOINS DES ANIMAUX

4.a. PERSONNEL VETERINAIRE

- Dr. Leslie DOYEN, gérante de la SELARL Vétérinaire des 7 Iles, diplômée de la Faculté Vétérinaire de Liège, inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires d'Ile-de-France sous le numéro 19442, titulaire du CES de dermatologie des animaux de compagnie.
- Dr. Héloïse FRAISSE, diplômée de l'Ecole vétérinaire de Munich inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires d'Ile-de-France sous le numéro 32596
- Dr. Juliette RUEZ- DONEYAN, diplômée de l'Ecole vétérinaire de Maisons-Alfort, inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires d'Ile-de-France sous le numéro 27927
- Dr. Fanny CAMPAGNE, diplômée de l'Ecole vétérinaire de Maisons-Alfort, inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires d'Ile-de-France sous le numéro 31959
- Dr Sandra MARSAC, diplômée de l'Ecole vétérinaire de Maisons-Alfort, inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires d'Ile-de-France sous le numéro 25172, titulaire d'un CEAV de médecine du comportement animal et praticienne en ostéopathie vétérinaire

4.b. PERSONNEL NON VETERINAIRE

- Mme Margaux DELEPINE, ASV diplômée de niveau V
- Mme Mélodie GOURVES, ASV diplômée de niveau V
- Mme Marine BOIN, ASV diplômée de niveau V
- Mme Loyd LOURENCO, ASV diplômée de niveau V
- Mme Céline NISSE PAILLER, ASV diplômée de niveau V
- Mme Emma GENCOURT, ASV en apprentissage
- Mme Maëlle DA COSTA, ASV diplômée de niveau V

II. ACTIVITES EXERCEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

1. ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- chien
- chat
- lapin
- furet
- Rongeurs
- Poules
- Tortues Hermann

En cas de pathologies lourdes sur les furets, rongeurs, poules et lapin, une consultation référée à un vétérinaire spécialisé est possible à la clinique Vétérinaire Exotic Clinic de Nandy.

Nous ne disposons pas de matériel et de compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non-citées ci-dessus notamment les équidés, les animaux de rente, les reptiles et les oiseaux. Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins est disponible sur le site de l'Ordre des vétérinaires (www.veterinaire.fr)

2. PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Sur les espèces précédemment citées peuvent être réalisées des prestations parmi la liste suivante :

- **Consultation** annuelle de santé et vaccination
- Consultation de **médecine générale, de dermatologie, d'ophtalmologie, de comportement, d'ostéopathie et de nutrition**
- **Chirurgies** courantes (chirurgie de conenance et chirurgie des tissus mous)
- Chirurgies osseuses par les chirurgiens de UCVet
- **Analyses sanguines** : effectuées par nos soins (avec le matériel suivant : biochimie et ionogramme avec CATALYST, numération formule avec LASERCYTE) ou effectuées le cas échéant par un laboratoire vétérinaire extérieur avec accord du client.

- **Anesthésies** générales selon un protocole anesthésique choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge et de l'état de santé de l'animal.
- Imagerie médicale : réalisation de **radiographies** (développement numérique, archivages radiographies à la clinique ou données au client si besoin) et **d'échographie** abdominale. Les échographies spécialisées et les échocardiographies sont réalisées par un vétérinaire spécialiste si besoin (service d'itinérants UCVET).
- **Délivrance de médicaments** : conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire

AVERTISSEMENT : Les médicaments sur prescription ne peuvent être délivrés à l'accueil que sur la base d'une ordonnance renouvelable en cours de validité établie par le Docteur-Vétérinaire Doyen, Ruez Doneyan Fraisse, Campagne et Marsac. (Décret n° 2007-596 du 24 avril 2007). Par ailleurs, la rédaction d'une ordonnance nécessite préalablement l'examen médical de l'animal concerné.

- Vente de **produits** d'hygiène et **d'aliments** diététiques et physiologiques.

3. CONTINUITE DE SOINS

3.a. REFERES ET EXTERNALISATION AUPRES DE SPECIALISTES

Le recours à d'autres confrères spécialisés peut, dans certains cas, être nécessaire pour la réalisation d'examens complémentaires, l'avancement dans la démarche diagnostique ou la réalisation d'interventions spécifiques.

3.b. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Un local d'hospitalisation est spécifiquement aménagé pour l'accueil des chiens et des chats. Le changement de linge et le nettoyage de la cage d'hospitalisation sont réalisés autant que nécessaire au confort et à l'hygiène de l'animal.

- Pendant les heures d'ouverture de la clinique, une auxiliaire est dédiée à la surveillance des animaux sous la responsabilité des Drs Vétérinaires.
- En dehors des heures d'ouverture, nous n'assurons pas de présence sur place. L'animal est installé le plus confortablement possible dans une cage pour la nuit dès l'instant où tout ce qui a été jugé utile à son bien-être et au maintien de son état de santé a été fait.
- En cas de surveillance permanente nécessaire, une prise en charge au Centre Hospitalier des Cordeliers à Meaux vous sera conseillée.

c. NOUVELLES ET VISITES DES ANIMAUX HOSPITALISES

Nos auxiliaires vétérinaires sont à votre disposition pour vous transmettre les informations relatives à la santé de votre animal sous la tutelle du vétérinaire responsable. Les vétérinaires vous appellent une fois par jour pour vous donner des nouvelles de votre animal, le plus souvent en fin de matinée et en cas de changement dans l'évolution de la maladie de votre compagnon. Pour avoir des nouvelles de votre compagnon, vous pourrez aussi joindre nos auxiliaires vétérinaires la reste de la journée par téléphone au 01 43 51 25 71.

Pour les visites, une plage horaire vous est réservée, en dehors des heures de soins. Vous pouvez rendre visite à votre chien, chat, NAC **entre 16 heures et 17 heures du lundi au samedi**.

NB : les visites aux animaux hospitalisés en secteur contagieux sont interdites pour des raisons évidentes d'hygiène (risques de propagation des maladies).

4. PERMANENCE DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures vétérinaires suivantes : (conformément à l'article R.242-61 du Code de déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2016)

- en dehors des horaires d'ouverture, le répondeur vous donne le numéro du service VETALIA de vétérinaires à domicile au 01.40.40.01.02.
- avec le CHV des Cordelier à Meaux 35, Avenue du Maréchal Joffre, 01.64.34.11.55

III. DISPOSITIONS PRATIQUES

1. RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 ou, dans le cadre d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal 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 de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client. Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

2. CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention chirurgicale ou médicale 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. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Le client devra rester joignable par téléphone lors de la chirurgie sur son animal.

3. DECES DE L'ANIMAL

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

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société « ESTHIMA » l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

4. ADMISSION DES ANIMAUX

4.a. ADMISSION DES PATIENTS

Afin de prévenir les risques de fugue, d'agression et blessure entre animaux :

- Les chats, furets, lapins et rongeurs doivent être transportés en **cage**
- Les chiens doivent être tenus en **laisse**
- Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient **muselés** et présentés par une personne majeure.

4.b. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Notre établissement **ne prend pas en charge les animaux errants.**

A défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portés à sa connaissance. Conformément aux indications du Code Rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière. Préalablement à la décision, le seul service fourni par la clinique est la **recherche d'une identification**.

Les animaux errants trouvés sur la commune de Montfermeil doivent être déposés à la police Municipale de Montfermeil et ceux trouvés à Clichy-sous-Bois doivent être apportés à la Police Nationale de Clichy-Sous-Bois au Carrefour des Libertés. Pour les animaux errants ou blessés trouvés sur une autre commune, s'adresser à la mairie ou la commune où l'animal a été trouvé.

4.c. ADMISSION DE LA FAUNE SAUVAGE

Nous ne sommes pas autorisés à recevoir les espèces de faune sauvage, vous devez vous adresser directement au CEDAF aux coordonnées suivantes : CEDAF (Centre d'Accueil de la Faune Sauvage d'Alfort), 7 avenue du général de Gaulle 94700 MAISONS-ALFORT, cedaf@vet-alfort.fr ,

Tel : 01 43 96 72 72

Présentez-vous au gardien de l'école vétérinaire, il vous indiquera où déposer l'animal. Dans le local où vous déposerez l'animal, vous ne verrez personne, mais l'équipe passe très régulièrement pour prendre en charge les nouveaux arrivants. Remplissez soigneusement la première page du dossier clinique, en libre-service dans le local.

5. CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

5.a. CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables sur notre site internet. L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à l'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Cette somme donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation. Tous les actes réalisés, les médicaments délivrés et les produits remis (alimentation et accessoires) sont soumis à une TVA de 20%.

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.

5.b. MODALITES DE REGLEMENT

Notre établissement accepte les moyens de paiement suivants : CB (« carte bleue », « VISA » et « Mastercard » et espèces. **LES CHEQUES NE SONT PAS ACCEPTEES.**

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal, de chirurgie ou de soins de longue durée.

Un **paiement en 3 OU 4 fois** est disponible par l'intermédiaire de nos partenaires financiers « ONEY BANK et ALMA » sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

6. LITIGES

6.a. LITIGE 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 aux coordonnées suivantes :

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'Ile-de-France et DOM

18, cour Debille 75011 PARIS

Tel : 01 47 00 12 89 mail : cro.idf@veterinaire.fr

6.b. ASSURANCE EN RCP

Une assurance en Responsabilités civile Professionnelle a été souscrite auprès de la compagnie AXA aux références suivantes :

- Numéro de police : **10307419504**
- **Coordonnées** : Pour contacter AXA Assistance, appelez le **01 55 92 26 92**

6.c. MEDiateur 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 : www.veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public.

7. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

La clinique Vétérinaire des 7 Iles 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 d'un 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 les articles D212-63, D212-66, D212-68 du 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. Le cas échéant, les données pourront être utilisées pour vous alerter de la nécessité d'un renouvellement médical.

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

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.

8. ACHATS DE PRODUITS SUR INTERNET

La clinique adhère au site de vente en ligne « [Place des Vétos](https://www.placedesvetos.fr/) » (<https://www.placedesvetos.fr/>), qui vous permet de commander un large choix de produits (aliments, friandises, produits de soins et d'hygiène, médicaments en vente libre, accessoires), à des prix très compétitifs. La commande et le paiement se font en ligne, avec livraison gratuite et retrait à la clinique.

9. ACCESSIBILITE ET CIRCULATION DE PERSONNES DANS L'ETABLISSEMENT ;

Dans le cadre de la loi sur l'accessibilité aux handicapés, une partie de l'établissement, classé en ERP 5, est accessible et équipée d'une signalisation conforme, de façon à offrir l'ensemble des prestations habituelles.

La circulation de la seule clientèle est autorisée dans le parc et la zone d'accueil. Elle est interdite partout ailleurs, sauf autorisation ou accompagnement par le personnel de la clinique.