



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DU MARAIS

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de la clinique sur simple demande et sur le site de la clinique : www.lacliniquedumarais.com

Tout acte effectué sur un patient dans notre clinique est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement que le client déclare accepter expressément et sans conditions.

I. APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins répond au cahier des charges de « CLINIQUE VÉTÉRINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site de l'Ordre des vétérinaires (www.veterinaires.fr)

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DU MARAIS
644, avenue de Dourdan
91530 SERMAISE
Tel. : 01 64 59 29 00
www.lacliniquedumarais.com

2. AUTRES MENTIONS LEGALES

La gérance de la SELARL CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DU MARAIS est assurée par Monsieur Thomas PESSIN.
La structure fait partie du groupement d'achat LVI et adhère au service CHRONOVET.
Siret : 503 924 342 00028
TVA intracommunautaire : FR96 503 924 243

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

Du lundi au vendredi : 8h30 à 13h00 et 14h30 à 19h00
Le samedi de 8h30 à 18h00

Les consultations se font uniquement sur rendez-vous.

4. PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

▶ PERSONNEL VÉTÉRINAIRE

- Dr Thomas PESSIN (n° d'ordre : 17911), diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse
- Dr Nathalie COPPENS (n° d'ordre : 16343), diplômée de l'Université de Liège
- Dr Nina CAPENTIER (n° d'ordre : 34094), diplômée de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort
- Dr Charlotte DROZ (n° d'ordre : 25468), diplômée de l'Université de Liège
- Dr Clémence GUILLEMOT (n° d'ordre : 27990), diplômée de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse

- ▶ PERSONNEL NON VETERINAIRE
 - Mme Karine J., Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (échelon 5)
 - Mme Amélie H., Auxiliaire vétérinaire (échelon 3)
 - Mme Anaïs R., Auxiliaire vétérinaire (échelon 3)
 - Mme Pauline L., Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (échelon 5)
 - Mme Charlotte D., Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire (échelon 5)
 - Mme Capucine R., Auxiliaire vétérinaire (échelon 3)
- ▶ AUTRE PERSONNEL
 - Mme Nathalie PESSIN, Responsable administrative
 - Mme Stéphanie M., Auxiliaire polyvalente

5. PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- ▶ Consultations
 - Médecine préventive
 - Médecine générale
 - Pédiatriques, pubertaires ou gériatriques
 - Troubles du comportement
 - Dermatologie
 - Diététiques
 - Ostéopathie (par intervenant extérieur : Madame Elodie VINDRET – Ostéopathe animalier OA n°64)
- ▶ Chirurgies
 - Convenance
 - Gynécologiques
 - Viscérales
 - Dentisterie
 - Orthopédiques et viscérales spécialisées effectuées avec l'accord du client par un chirurgien itinérant (Dr Arnaud DAUDE-LAGRAVE (n° d'ordre 14917))
- ▶ Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : ProVet (biochimie), AIA (hormonologie), KHEMA 4 (hématologie), I-Smart 30 Vet (ionogramme), Coagpoc (temps de coagulation)
 - Le cas échéant, les analyses sanguines sont effectuées en laboratoire extérieur avec l'accord du client
- ▶ Analyses urinaires :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : microscope, bandelettes urinaires, colorimétrie.
 - Le cas échéant, les analyses d'urines sont effectuées en laboratoire extérieur avec l'accord du client
- ▶ Tests dépistages : FeLV/FIV ; Parvovirose ; Giardiase
- ▶ Anesthésie générale (surveillance par oxymétrie et capnographie) selon les protocoles suivants sauf indication contraires dans le contrat de soins. Le protocole polymodal est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge et l'état de santé de l'animal. Les molécules peuvent être utilisées seules ou en combinaison (isoflurane, médétomidine, diazépam, kétamine, propofol)
- ▶ Hospitalisation de jour et de nuit. La clinique n'assure pas les soins 24h sur 24. Pendant les horaires de fermeture, les animaux hospitalisés sont surveillés par les vétérinaires grâce à un système de vidéosurveillance. En cas de nécessité ou de demande du propriétaire, l'animal est référé en centre hospitalier assurant une permanence 24h/24.
- ▶ Radiologie numérique sur générateur Sédécal (copie envoyée par mail sur demande du propriétaire) et capteur plan FUGI DR IF 1271
- ▶ Échographie abdominale sur appareil CANON APLIO GO Abdo
- ▶ Endoscopie sur appareil HDScope Lite 610
- ▶ Mesure de pression artérielle avec Pet MAP G3

- ▶ Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire. Celle-ci stipule notamment qu'il est interdit de délivrer des médicaments sur ordonnance à un animal qui n'a pas été vu en consultation par nos soins.
- ▶ Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques et d'accessoires

6. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Pendant les horaires d'ouverture de l'établissement, les animaux hospitalisés sont sous la surveillance des vétérinaires et ASV selon le protocole établi pour chaque animal par le vétérinaire traitant (fréquence des soins, prise de température, évaluation de l'état général, soins et administrations des traitements, ...).

En dehors des horaires d'ouverture, le vétérinaire d'astreinte de l'établissement ne reste pas sur place en permanence. Il dispose de caméras de surveillance dans le chenil et la chatterie. Il revient pour réaliser les soins et examens aux animaux hospitalisés en fonction des besoins.

7. PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE 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 VETOADOM. En dehors de nos horaires d'ouverture, la ligne téléphonique est détournée sur le standard et l'appel est pris en charge en proposant une visite à domicile ou une hospitalisation dans les établissements de soins ouverts 24h sur 24 :

- ▶ CENTRE HOSPITALIER VÉTÉRINAIRE FREGIS
43, rue Aristide Briand à ARCUEIL (94110) - 01 49 85 83 00
- ▶ CENTRE HOSPITALIER VÉTÉRINAIRE ADVATIA
9, av. Louis Bréguet à VELIZY-VILLACOUBLAY (78140) - 01 75 45 91 09
- ▶ CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE L'ORGE
4, rue Calmette Guérin à AVRAINVILLE (91630) - 01 60 83 84 00

8. ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les chiens et les chats. Nous traitons également occasionnellement les espèces suivantes : lagomorphes, furet et rongeur. Nous ne disposons pas du matériel ou des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées, notamment chevaux, animaux de la ferme et animaux exotiques. Nous pourrions vous conseiller un autre établissement. Une liste des vétérinaires à même de donner les soins à ces espèces, gérée par le conseil régional de l'Ordre, est disponible sur : www.veterinaire.fr

9. RISQUES THÉRAPEUTIQUES, RISQUE ANESTHÉSIE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, en cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal ou de circonstances particulières, par écrit sous forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un patient, pouvant entraîner une blessure de ce dernier ou du personnel soignant, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention. Notre équipe informera dans ce cas le propriétaire de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal se fera qu'en cas d'acceptation de la contention par le propriétaire.

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

10. CONTRAT DE SOINS, 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. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

11. 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 CREMATIS (site ETAMPES (91150)) 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 propriétaire de l'animal.

12. ADMISSION DES ANIMAUX ET ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et les NAC présentés dans une caisse de transport.

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

13. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

À défaut de connaître le détenteur de l'animal amené par un tiers à la clinique, le vétérinaire se conforme à la législation en vigueur. En dehors de soulager la souffrance animale, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

Conformément à la législation, nous ne sommes pas autorisés, sans accord, à communiquer les coordonnées du propriétaire à la personne qui a trouvé un animal errant.

14. CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans la salle d'attente.

Pour une demande plus précise, un devis détaillé pourra vous être effectué. Les soins prodigués à un animal peuvent parfois dépendre des résultats d'examens complémentaires, de la réponse à certains actes et/ou traitements, de l'évolution de son état de santé. Cette nature aléatoire de la médecine vétérinaire, peut rendre difficile la réalisation d'un devis ferme et définitif dans le temps. Néanmoins un devis estimatif et à jour sera remis au client à chaque fois qu'il le souhaite, il lui appartient donc d'en faire la demande au fur à mesure des parcours du patient.

Les médicaments, aliments et accessoires achetés par le client au sein de la clinique ne sont ni repris, ni remboursés.

15. MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et/ou des médicaments et autres produits délivrés. La facture sera détaillée conformément à la législation en vigueur.

De manière exceptionnelle et sous réserve de l'accord de la clinique, un paiement différé et/ou fractionné par chèque est accepté (selon les modalités convenues entre le vétérinaire et le client) mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement.

La clinique se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement et d'appliquer des pénalités de retard (1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. En cas d'impayés, les frais de poursuite seront à la charge du client.

16. LITIGES

- ▶ En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires :
CROV ILE-DE-FRANCE
18 Cour Debille à PARIS (75011) – cro.idf@veterinaire.fr
- ▶ En cas de litige engageant notre responsabilité professionnelle, le personnel de la clinique est assuré auprès de la compagnie GENERALI, agence Rigaudie - 35, avenue de la Libération à Etampes (91150)
- ▶ En cas de litige lié au code de la consommation, le client peut contacter le médiateur vétérinaire de la consommation auprès du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires :
CNOV
34, rue Bréguet à PARIS (75011) – www.veterinaire.fr

17. SECRET PROFESSIONNEL

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 selon les conditions prévues par la loi.

18. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES » ; POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE « RGPD »

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données vous concernant en effectuant la demande auprès du Dr Pessin par mail à l'adresse de la clinique : lacliniquedumarais@gmail.com

La Clinique Vétérinaire du Marais 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, ainsi que d'un carnet d'adresses électroniques et numéros de téléphone permettant l'envoi d'informations utiles aux clients de la clinique.

Dans le cadre d'un suivi de votre animal, certaines données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires, laboratoires d'analyses vétérinaires, services comptables ou de recouvrement qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du code Rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la Clinique Vétérinaire du Marais ont accès à ce fichier.

Clinique Vétérinaire du Marais
Dernière mise à jour du 15 juillet 2025