

**CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF)
DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VET EN GATINAIS DU DR. GAILLOT
SITUEE AU 6 RUE DE MILLY 77930 PERTHES**

Les présentes conditions générales de fonctionnement de la clinique sont disponibles à l'accueil de la clinique sur simple demande et donc consultables pendant les horaires d'ouverture de la clinique. Elles sont également consultables en ligne sur le site vetengatinais.fr, dans la rubrique infos utiles - documents – intitulées conditions générales de fonctionnement. À votre demande, une impression papier peut vous être remise.

Tous les actes effectués au sein de notre clinique sont régis par ces conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITEES

Notre établissement de soins est classé comme « clinique vétérinaire pour les animaux de compagnie » et répond aux critères de l'appellation d'un tel établissement de soins vétérinaires (conformément à l'arrêté du 13 mars 2015). Les critères de cet établissement de soins définissant une clinique vétérinaire sont consultables sur internet sur le site suivant :

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

La clinique est située au 6 rue de Milly, 77930 Perthes.

Nous sommes joignables par téléphone au 01 69 68 57 40 aux horaires d'ouverture de la clinique ainsi que par mail : contact@vetengatinais.fr

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte de 8h30 à 13h et de 14 à 19h du lundi au vendredi. Ainsi que de 9h à 13h le samedi.

Les consultations sont exclusivement sur rendez-vous (sauf urgence vitale) de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h. En cas d'arrivée à la clinique sans avoir appelé avant, en cas de non urgence vitale, un délai d'attente est possible selon l'affluence et les rendez-vous attendus sont prioritaires.

Après un retard de 15 min, sans avoir prévenu, le rendez-vous est considéré comme annulé.

La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone aux horaires d'ouverture ou via notre système de prise de RDV en ligne (PLANNING VETO) via notre site internet www.vetengatinais.fr (tous les créneaux de rendez-vous ne sont pas disponibles en ligne). Les rendez-vous pris en ligne peuvent être déplacés/annulés en ligne jusqu'à la veille du rendez-vous (minuit). Les annulations se font par téléphone ou mail passé ce délai.

Un parking de 3 places et d'une place pour personne à mobilité réduite est exclusivement réservé à la clientèle de la clinique. En dehors des horaires d'ouverture (ou exceptionnellement en cas d'urgence en journée) les grilles de la clinique sont fermées et un vétérinaire n'est pas obligatoirement présent dans la structure sur les horaires de fermeture, mais présent dans les 15 minutes à venir.

Sauf cas d'urgence, les chirurgies programmables sont réalisées le matin du lundi au vendredi. Les animaux à opérer sont déposés le matin entre 8h30 et 9h en fonction du planning. Sauf si cela vous a été spécifié par écrit dans le contrat de soins et dans le cas où l'animal n'a pas été vu depuis plus de 2 mois, une consultation pré-opératoire aura lieu avec le vétérinaire qui opérera l'animal.

Dans la clinique, les animaux réputés agressifs devront être présentés muselés par une personne majeure et en possession de ses moyens physiques et intellectuels. Le client s'engage à mentionner le caractère agressif de l'animal en cas de première consultation ainsi qu'à le museler s'il a connaissance de son agressivité envers les humains ou les autres chiens.

Les chats seront amenés et conservés dans une cage de transport (ou équivalent) ayant un système de fermeture fiable. Le client s'engage à ne pas ouvrir la grille de la cage en salle d'attente, ni sur le parking de la clinique.

Les propriétaires et accompagnants ne sont autorisés à rester auprès de leur animal lors d'intervention à visée médicale ou chirurgicale **qu'avec l'accord du vétérinaire.**

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr. Claire GAILLOT. Docteur en médecine vétérinaire
 - o Diplômée de médecine vétérinaire en Juin 2011, Université de Liège.
 - o Titulaire d'un master en médecine spécialisée des ruminants, 2012, Université de Liège.
 - o Titulaire d'un Diplôme d'Ecole en ophtalmologie vétérinaire de Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort, promo 2018.
- Dr. Emilie CHARDONNEREAU. Docteur en médecine vétérinaire
 - o Diplômée de médecine vétérinaire en Juin 2014, Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort
 - o Formation certifiante en dentisterie en cours , 2025/2026
- Dr. Amaury MERMILLIOD. Docteur en médecine vétérinaire
 - o Diplômé de médecine vétérinaire en Juin 2023, Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort

Personnel non vétérinaire :

- Mme Marine HUBERT. Auxiliaire vétérinaire, échelon 4
 - o Diplômée AQV de l'E.S.A.V Institut Bonaparte, 2018, Paris
- Mme Mélanie VILLOTTA. Auxiliaire vétérinaire, échelon 3

- En cours de formation en distanciel
- Mme Elina DESMARES. Auxiliaire vétérinaire GIPSA
 - En apprentissage pendant 2 ans (rythme mensuel) Ecole de Maison Alfort
- Mme Mélie GRANSAGNE. Auxiliaire vétérinaire GIPSA
 - En apprentissage pendant 2 ans (rythme hebdomadaire) Ecole de Boulogne

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Les différentes prestations effectuées au sein de la clinique sont les suivantes :

- Consultation de médecine générale
- Consultation spécialisée en ophtalmologie
- Chirurgie de convenue
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie ophtalmologique
- Consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du client.
 - Consultation en cardiologie avec le Dr Amandine PETIT, UCvet, Paris
 - Consultation en orthopédie avec les docteurs de l'équipe d'ITIVET Neuilly sur seine
 - Consultation en imagerie abdominale avec le Dr. Mathilde LEONE, VET4YOU, Paris
- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins dans le laboratoire à l'aide des appareils suivants :
 - **Analyse hématologique** : HM5, laboratoire Zoetis
 - **Analyse biochimique et ionique** : Vet Scan, Laboratoire Zoetis
 - **Analyse urinaire** : U4, Laboratoire Zoetis + Imagyst Laboratoire Zoetis
 - **Analyse endocrinologique** : Cube-vet, Laboratoire Scil.
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec l'accord du client : VETODIAG ou ANTECH cerbavet (liste non exhaustive)
- Microscopie : Réalisée à l'aide d'un microscope DM500, Leica
- Anesthésie générale : le protocole est choisi en fonction de la chirurgie, du statut physiologique de l'animal (âge, poids, ..). Le protocole est expliqué au client et consigné dans le rapport de chirurgie remis au client. Chaque chirurgie est expliquée dans le contrat de soins signé avant l'intervention par le client.
- Le monitoring est assuré pour chaque anesthésie générale par le moniteur MINDRAY
- Imagerie médicale
 - **Radiographie numérique** :
 - Générateur de rayons X : GENERATEUR GER VET-TECH 30
 - Développeur capteur plan GER filaire + logiciel d'IA picoxia
 - le fichier image sera inséré dans le dossier informatique de l'animal et une copie PDF pourra être envoyée sur simple demande au client. L'impression sur film radiographique ne sera pas possible.
 - **Echographie** : I
 - Echographe Canon appli go , sonde microconvexe

- Le fichier sera inséré dans le dossier informatique de l'animal et une copie PDF pourra être envoyée sur simple demande au client
- Délivrance des médicaments : en accord avec la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, les animaux hospitalisés non critiques seront surveillés par présence du vétérinaire si nécessaire à intervalle régulier. Il n'y a pas de permanence continue aux côtés de l'animal.

En fonction de l'état de l'animal, une surveillance continue (par caméra, baby phone et présenteielle – logement disponible sur place-) pourra être effectuée par le vétérinaire engendrant un coût supplémentaire (nuit et week-end), à la discrétion du vétérinaire s'occupant du cas.

Le transfert des animaux nécessitant des soins intensifs permanents sera proposé dans une clinique ou un hôpital pouvant assurer une surveillance continue. En cas de refus de ce transfert, le propriétaire de l'animal concerné assumera pleinement les conséquences de ce refus. Ce transfert est effectué à la diligence du propriétaire de l'animal.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La continuité de soin est assurée aux horaires d'ouverture de la clinique du 8h30 à 19h du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 13h. Durant les horaires d'ouverture, les urgences sont assurées sur place et entre 13h et 14h par appel téléphonique via la plateforme de régulation vétophonie qui prévient le vétérinaire assurant les urgences sur cette plage horaire. Exceptionnellement, la clinique peut être fermée pour diverses raisons (formations, maladie, inventaire) auquel cas, la clientèle en est informée sur place à la clinique, sur le site internet, sur la page facebook) .

En dehors des horaires d'ouverture, le client sera mis en relation avec un vétérinaire régulateur via la plateforme VETOPHONIE, qui orientera le propriétaire en fonction de l'état clinique de l'animal avec la structure d'urgence MAISON des URGENCES , à Brie Comte Robert

ESPECES TRAITEES

Les espèces traitées sont :

- Chiens
- Chats
- Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC) : lapin, cochon d'inde, rat, poule... pour les pathologies ou chirurgies courantes. N'étant pas spécialisé en médecine des NAC, selon le cas, nous pourrons vous orienter vers un CHV avec un service dédié NAC ou dans une clinique spécialisée.
 - o Exotic Clinic 38 Rue d'Arqueil, 77176 Nandy [01 64 41 93 23](tel:0164419323)

- Petits ruminants (moutons et chèvres) : Les consultations à la clinique et à domicile dans ce domaine sont possibles. N'étant pas spécialisés dans ce domaine, nous pourrions vous réorienter vers le pôle ruminant de l'ENVA de Maisons-Alfort
- Pour la faune sauvage :
 - o Centre d'Accueil de la Faune Sauvage CEDAF
<https://faune-alfort.org>
7 avenue du général De Gaulle 94700 Maisons Alfort

Nous ne disposons pas des équipements pour soigner la faune sauvage, les oiseaux et les reptiles. Nous pouvons toujours vous conseiller sur les structures pouvant consulter ces espèces sur simple appel téléphonique.

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 cas 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.

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.

L'OBTENTION DE SON CONSENTEMENT ECLAIRE.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 fins d'inhumation. Les conditions d'inhumation réglementaire seront rappelées au propriétaire qui s'engage à les respecter sur le certificat de décès qui sera délivré au client. (Ne pas inhumer d'animaux de plus de 20kg, creuser une fosse loin d'un point d'eau, y mettre de la chaux vive.)

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société CREMATIS l'incinération collective ou individuelle du corps. Les différentes modalités possibles de prise en charge du corps vous seront exposées au moment du décès de l'animal et le choix définitif sera

inscrit sur la convention CREMATIS. Un document reprenant les choix de gestion du corps devra être signé par le propriétaire de l'animal. Un changement de prise en charge est possible jusqu'à la veille de la récupération des corps par la société d'incinération en vous présentant ou en téléphonant à l'accueil de la clinique aux horaires d'ouverture. Ce changement peut entraîner des frais supplémentaires.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

La clinique se réserve le droit de refuser la prise en charge de corps en décomposition pour des raisons sanitaires

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

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La gestion des animaux en état de divagation sur la voie publique est de la responsabilité du maire de la commune concernée (voir **Code Rural, article L211-21 et suivants**).

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

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et sont consultables à l'adresse suivante : www.vetengatinais.fr ▯ rubrique La clinique ▯ tarifs

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible 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. 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

ACCEPTATION DU CLIENT. MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client à sa sortie de soins.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire Dr. Claire GAILLOT et le client pour une somme supérieure à 150€ mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement. De plus, un tiers de la somme sous forme de carte bancaire, chèque ou espèce devra

impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal si un paiement fractionné est demandé par le client. Le vétérinaire se réserve le droit de faire passer le paiement différé par l'organisme de crédit.

Un paiement en 3 ou 4 fois pourra être réalisé via l'organisme de crédit ALMA et après acceptation du dossier financier pour une somme supérieure à 100 €. Des frais administratifs pour le paiement en plusieurs fois sont à prévoir en supplément.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou de médicaments non entamés (sauf ceux se conservant au frais) et achetés depuis moins d'un mois. L'avoir émis restera valable au sein de notre établissement pendant 1 an. Les médicaments entamés peuvent être remis à l'accueil dans un but de gestion des déchets pharmaceutiques.

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

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au

Conseil Régional de L'ordre Vétérinaire (CROV) d'Ile de France,

18 Cour Debille, 75011 Paris

Tél : 01 47 00 12 89

RCP

En cas de litige sur la qualité de notre pratique notre Responsabilité Professionnelle est assurée par :

Agence MMA MILLY-LA-FORET, 44 RUE JEAN COCTEAU , 91490 MILLY LA FORET

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 du Dr. Claire GAILLOT.

Tout vétérinaire est 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.