

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Mise à jour du 30/04/2026

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.

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (CGF) sont disponibles sur notre site internet ([www.onlyvet.fr](http://www.onlyvet.fr)), affichées en salle d'attente de l'unité V2TU et mises à disposition de la clientèle sur simple demande auprès du secrétariat d'accueil. Un document indiquant ces modalités de consultation est affiché en salle d'attente.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes CGF, que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

### **APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS, ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES**

Notre établissement de soins est classé CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE, conformément à l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015 et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires

L'établissement est situé :  
7 rue Jean Zay – 69800 SAINT PRIEST  
Tel : 04.81.09.18.40  
Email : [contact@onlyvet.fr](mailto:contact@onlyvet.fr)

Nous y consultons les carnivores domestiques et les nouveaux animaux de compagnie (NAC).

### **SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS**

Le CHV OnlyVet exerce son activité via la société d'exercice SRL PRALVET.

La SRL PRALVET est indépendante et appartient uniquement aux associés gérants exerçant au sein de la structure.

La SRL PRALVET est adhérente du GIE VetFamily.

L'Unité d'urgences et soins intensifs V2TU fait partie du groupe Mon Vêto (SAS Mon Vêto).

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

Consultations sur rendez-vous : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 15h.

Consultation d'urgence 24h/24 et 7j/7 sur place (accueil au sein de l'unité d'urgences et soins intensifs OnlyVet du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 15h ; accueil au sein de l'unité d'urgences et soins intensifs V2TU en dehors de ces horaires).

## **PERSONNEL VÉTÉRINAIRE AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX**

### **- Unité de médecine interne :**

Dr Vet Alexis LECOINDRE, N° d'ordre 23821, DMV, spécialiste Dip.ECVIM-CA. Associé OnlyVet.

Dr Vet Adeline BETTING, N° d'ordre 28052, DMV, spécialiste DACVIM. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Victor CAUDAL, N° d'ordre 25311, DMV, spécialiste Dip.ECVIM-CA/DACVIM. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Anne-Laure ERBACHER, N° d'ordre 27972, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Alice KEFER, N° d'ordre 39000, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Charline FAUQUET, N° d'ordre 32135, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Pierre OTEKPO, N° d'ordre 35420, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Alice TELLIER, N° d'ordre 33315, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Marie LEBLANC, N° d'ordre 34822, DMV. Collaborateur libéral.

### **- Unité de chirurgie :**

Dr Vet Pablo RIVIER, N° d'ordre 16652, DMV, spécialiste Dip.ECVS. Associé OnlyVet.

Dr Vet François-Xavier FERRAND. N° d'ordre 22117, DMV, spécialiste Dip.ECVS. Collaborateur libéral.

Dr Vet Mathieu TARONI, N° d'ordre 25763, DMV, spécialiste Dip.ECVS. Collaborateur libéral.

Dr Vet. Guillaume CHANOIT, N° d'ordre 16228, DMV, spécialiste Dip.ECVS. Collaborateur libéral.

Dr Vet Laura BONDONNY, N° d'ordre 29263, DMV, spécialiste Dip.ECVS. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Sophie FAVIER, N° d'ordre 38259, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Luna BERLEMENT, N° d'ordre 32874, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Charlène DE SOUSA, N° d'ordre 33219, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Maud Da Silva, N° d'ordre 34109, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Julie CHOJNACKI, N° d'ordre 34100, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Coline MECHIN, N° d'ordre 32163, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Luc Peyron, N° d'ordre 38914, DMV. Collaborateur libéral.

### **- Unité de neurologie :**

Dr Vet Lucile GIRAUD, N° d'ordre 30414, DMV, spécialiste Dip.ECVN. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Guillaume MALLET, N° d'ordre 28969, DMV, spécialiste DACVIM (Neurologie). Salarié OnlyVet.

Dr Vet Eva PIMONT, N° d'ordre 40712, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité d'oncologie :**

Dr Vet Thomas CHAVALLE N° d'ordre 28918, DMV, spécialiste Dip.ECVIM-CA (oncologie), salarié OnlyVet.

Dr Vet Léa DESMARECAUX, N° d'ordre 32752, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Elodie RIZZOLI, N° d'ordre 41976, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité de dermatologie :**

Dr Vet Estelle BUENDIA, N° d'ordre 18638, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité de cardiologie :**

Dr Vet Marine ROCHE-CATHOLY, N° d'ordre 28418, DMV, PhD. Salarié OnlyVet.

**- Unité d'ophtalmologie :**

Dr Vet Jean-Baptiste BARBRY, N° d'ordre 24860, DMV, Salarié OnlyVet.

**- Unité d'urgences et soins intensifs - OnlyVet (en journée) :**

Dr Vet Adrien PRIVAT, N° d'ordre 30037, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Julia DELLE CAVE, N° d'ordre 28696, DMV, spécialiste Dip.ACVECC. Collaborateur libéral.

Dr Vet. Fanny DESSARD, N° d'ordre 36652, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Marianne GEFFRAY, N° d'ordre 31842, DMV. Salarié OnlyVet.

Dr Vet Mathilde SIMONDI, N° d'ordre 34880, DMV. Collaborateur libéral.

Dr Vet Leïla GRABA, N° d'ordre 35185, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité d'urgences et soins intensifs – V2TU (les nuits et week-ends) :**

Dr Vet Mathieu LEMAITRE, N° d'ordre 30272, DMV. API V2TU.

Dr Vet Elise FAUCHER, N° d'ordre 32761, DMV. API V2TU.

Dr Vet Aimée GUENGANT, N° d'ordre 31285, DMV. API V2TU.

Dr Vet Maxime Rémy, N° d'ordre 39113, DMV, Collaborateur libéral.

Dr Vet Nicolas Maitret, N° d'ordre 33826, DMV, Collaborateur libéral.

Dr Vet Fred Ebongue Gobina, N° d'ordre 28941, DMV, collaborateur libéral.

Dr Vet Marianne Joly, N° d'ordre 29454, DMV, salarié V2TU.

Dr Vet Agathe Declerck, N° d'ordre 41062, collaboratrice libérale

Dr Vet Ninon Tusseau, N° d'ordre 34044, collaboratrice libérale

Dr Vet Lucile Mathes, N° d'ordre 36556, collaboratrice libérale

Dr Vet Juliette Grzywacz Juliette, N° d'ordre 42315, collaboratrice libérale

Dr Vet Alexandre de Miller, N° d'ordre 42702, salarié V2TU

Vet Coline Straebler, N° d'ordre 38017, salariée V2TU

Vet Nathan Ponsart, N° d'ordre 38126, salarié V2TU

Vet Quentin Vichard, N° d'ordre 38071, salarié V2TU

Vet Maxime Brindejenc, N° d'ordre 38073, salarié V2TU

Vet Celia Muller, N° d'ordre 38123, salariée V2TU

Vet Alice Rodriguez, N° d'ordre 38008, salariée V2TU

Vet Mathieu Plusquellec, N° d'ordre 38102, salarié V2TU

Vet Maelline Juillard, N° d'ordre 38075, salariée V2TU

**- Unité NAC :**

Dr Vet Graham ZOLLER, N° d'ordre 25754, DMV, spécialiste Dip.ECZM. Salarié OnlyVet.

Dr Vet. Mehdi GHARBI, N° d'ordre 24171, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité d'imagerie :**

Dr Vet Audrey BELMUDES, N° d'ordre 26050, DMV, spécialiste Dip.ECVDI. Salariée OnlyVet.

Dr Vet Montaine Miaille, N° d'ordre 33081, DMV. Salariée OnlyVet.

Dr Vet Daniela SERRA, N° d'ordre 35759, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité de médecine du comportement :**

Dr Vet Claude BEATA, N° d'ordre 7455, DMV, spécialiste Dip.ECAWBM. Collaborateur libéral.

**- Unité de nutrition :**

Dr Vet Maud Clavel, N° d'ordre 21388, DMV. Collaborateur libéral.

**- Unité de gériatrie et de soins palliatifs :**

Dr Vet Edwin LOUIS-MAERTEN, N° d'ordre 32029, DMV, spécialiste Dip.ECAWBM.

Collaborateur libéral.

La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur notre site internet : [www.onlyvet.fr](http://www.onlyvet.fr)  
(Rubrique « L'équipe »).

## **PERSONNEL VÉTÉRINAIRE AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX**

- Mme AMEZIANE Perrine, ASV échelon 5
- Mme AOUAR Sefana, ASV échelon 5
- Mr AZEMA Louis, AV échelon 3
- Mme BEAUDELOT Chloé, ASV échelon 5
- Mme BELLANCA Marine, AVQ échelon 4
- Mme BELLINI Audrey, AVQ échelon 4
- Mme BERGERET Hélène, ASV échelon 5
- Mme BERTHET Laëtitia, AV échelon 3
- Mme BOISSEAU Elodie, AV échelon 3
- Mme BONHOMME Laura, AVQ échelon 5
- Mme BONIFACY Elsa, Animalière
- Mme CANINO Manon, ASV échelon 5
- Mme CANNAMELLA Léa, ASV échelon 5
- Mr CHARTIER Kévin, AVQ échelon 4
- Mme CUCHE Pénélope, AV échelon 3
- Mme Dahan Laurie, technicienne d'imagerie
- Mme DE BRITO CORREIA Anne-Sophie, ASV échelon 5
- Mme DEQUATRE Adriane, ASV échelon 5

- Mme DUMAS Tifany, AV échelon 3
- Mme DYMYTROVA Diana, ASV échelon 5
- Mme FINAS Laura, ASV échelon 5
- Mme FRECHET Clara, ASV échelon 5
- Mme FUCHS Sarah, technicienne d'imagerie
- Mme HARDY Céline, AVQ échelon 4
- Mme HASANPAPAJ Audrey, ASV échelon 5
- Mme JANGOT Floriane, ASV échelon 5
- Mme JEGAT Chloé, AV échelon 3
- Mme JOURDIER Capucine, ASV échelon 5
- Mme LABOURIER Alix, ASV échelon 5
- Mme LAUMONNIER Gaétane, ASV échelon 5
- Mme LEROY Salomé, ASV échelon 5
- Mme MALIN Aurélie, ASV échelon 5
- Mr MALLAN Pierre, AV échelon 3
- Mme MEFTAH Isabelle, ASV échelon 5
- Mme MERCADIER Tiffany, ASV échelon 5
- Mme MULLER Stéphanie, ASV échelon 5
- Mme NAVARRO Laura, ASV échelon 5
- Mme PACCAUD Léa, ASV échelon 5
- Mme PELI Noémie, AVQ échelon 5
- Mme PETIT Manon, ASV échelon 5
- Mr RACAMIER Théo, AV échelon 3
- Mme REGNAULT Julie, ASV échelon 5
- Mr RIFFARD Lucas, AV échelon 3
- Mme SAEZ Justine, ASV échelon 5
- Mme SAGE NEEL Tiffany, ASV échelon 5
- Mr TOURNIER Adrien, AV échelon 3
- Mme VALFORT Pauline, ASV échelon 5
- Mme VIDAL Marion, ASV échelon 5
- Mme ZAGALO Julie, ASV échelon 5

- Mme AGUADO Elodie, ASV échelon 5
- Mme AUGUSTIN Inès, ASV échelon 5
- M. ALLHEILIG Etienne, AV échelon 3
- Mme BERGER Fanny, ASV échelon 5
- Mme BLACHER Sarah, ASV échelon 4
- Mme BOUNIA Maelys, ASV échelon 5
- M. BRION Mathis, AV échelon 3
- Mme Chiapella Joanie, ASV échelon 5
- Mme Conrath Marie, AV échelon 3
- Mme DUGAT Isaline, AV échelon 3
- Mme Dugua Licou, ASV échelon 4
- M. DUREL Meriadeg, ASV echelon 4
- Mme GIOT Hortense, AV échelon 3
- Mme LANAUD Claire, ASV échelon 3

- M. MARCHAND Léo, AV échelon 3
- Mme MARCHETTI Giovanna, ASV échelon 3
- Mme PAQUELET Salomé, ASV échelon 3
- Mme PEZZUTTI Clélia, ASV échelon 4
- Mme POULET Melissa, ASV échelon 3
- Mme Rechard Charlotte, AV échelon 3
- Mme REY Coline, AV échelon 3
- Mme SERRE Emma, AV échelon 3

La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur notre site internet : [www.onlyvet.fr](http://www.onlyvet.fr)  
(Rubrique « L'équipe »)

## **AUTRE PERSONNEL SALARIÉ**

- Mr DUPORT Luc, directeur administratif et financier
- Mme RODRIGUEZ Stéphanie, comptable
- Mme NIOCHET Marjorie, assistante administrative
- Mme ARNAUD Alexandrine, secrétaire d'accueil
- Mme BRILLAUD Manon, secrétaire d'accueil
- Mme DE CHAMPS SAINT LEGER Margaux, secrétaire d'accueil
- Mme FAVARI Maéva, secrétaire d'accueil
- Mme HANAHINA Kaoula, secrétaire d'accueil
- Mme JOURJON Tiffany, secrétaire d'accueil
- Mme VARVIER Laurène, secrétaire d'accueil
- Mme Teyssier Céline, assistante administrative, salariée V2TU

La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur notre site internet : [www.onlyvet.fr](http://www.onlyvet.fr)  
(Rubrique « L'équipe »)

## **PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT**

- Consultations d'urgence vétérinaire 24/24, 7j/7
- Consultations spécialisées de médecine interne, chirurgie, neurologie, oncologie, orthopédie, médecine du comportement, NAC
- Imagerie médicale : radiographie, échographie, scanner, IRM
- Biologie médicale vétérinaire : hématologie, biochimie, bilan d'hémostase, sérologie (tests rapides), analyse urinaire

- Endoscopie : arthroscopie, endoscopie des voies digestives (gastroscopie, coloscopie), endoscopie des voies respiratoires (rhinoscopie, bronchoscopie), endoscopie des voies urogénitales (vaginoscope, cystoscopie).
- Neurodiagnostic : électrodiagnostic (EMG/ENG), Potentiel auditifs évoqués (PAE), ponction de liquide céphalo-rachidien.
- Chirurgies spécialisées : orthopédie, neurochirurgie, chirurgie oncologique, chirurgie de la région de la sphère pharyngolaryngée et du cou, chirurgie abdominale, chirurgie thoracique, chirurgie maxillo-faciale, chirurgie cutanée reconstructrice, chirurgie cardio-vasculaire, chirurgie de la région périnéale, chirurgie minimalement invasive (coelioscopie, thoracoscopie)
- Médecine interventionnelle : pose de stent trachéal, endoscopie interventionnelle des voies urinaires, retrait de corps étranger sous contrôle endoscopique
- Anesthésie, soins intensifs, réanimation : oxygène médical, oxybox, système d'anesthésie gazeuse avec cuve à isoflurane, oxymètre de pouls, capnographie, stéthoscopes oesophagiens, tapis chauffant, pression artérielle (oscillométrique et doppler), électrocardiogramme, ventilateur mécanique, infuseurs, pompes à perfusion, CRI, transfusions sanguines.
- Délivrance de médicament : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur (code de la santé publique), nous ne vendons des médicaments uniquement dans le cadre des consultations et soins affectés aux services énumérés ci-dessus, et pour assurer la continuité de soins, en accord avec le vétérinaire référent le cas échéant.

La liste et des prestations proposées est régulièrement mises à jour sur le site internet à l'adresse suivante : [www.onlyvet.fr](http://www.onlyvet.fr)

## **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS**

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique. Les animaux nécessitant une surveillance rapprochée sont transférés dans l'unité de soins intensifs (après accord du propriétaire).

La surveillance de tous les animaux hospitalisés dans les locaux du CHV est assurée comme suit :

- **Du lundi au vendredi de 7h00 à 21h et le samedi et dimanche de 8h à 19h :** surveillance assurée par, au minimum, un vétérinaire de l'équipe d'OnlyVet assisté par les ASV et supervisé par un clinicien sénior.
- **Du lundi au vendredi, de 19 h au lendemain 7h, ainsi que les weekends et jours fériés, de 19h au lendemain 7h :** surveillance assurée par, au minimum, un vétérinaire urgentiste de l'équipe V2TU assisté par une ASV.

Un clinicien donne des nouvelles de l'animal hospitalisé au minimum une fois par jour.

En cas d'hospitalisation longue (sauf pour les animaux contagieux) et uniquement après accord du vétérinaire, il est possible de rendre visite à son animal. Pour cela, il est impératif de prendre RDV auprès des assistantes de soins.

## **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE SOINS**

Les animaux sont accueillis en urgence 24h/24 et 7j/7. La régulation est pratiquée par une auxiliaire spécialisée vétérinaire et/ou un vétérinaire sur le CHV.

En journée, l'accueil des urgences a lieu au niveau du pôle d'accueil du CHV OnlyVet (entrée principale).

En dehors des horaires d'ouverture du secrétariat d'OnlyVet, l'accueil des urgences a lieu au niveau du pôle d'accueil de V2TU, sur le côté du bâtiment (sur la droite juste après le passage du portail principal).

Le vétérinaire urgentiste détermine l'ordre de prise en charge des patients en fonction du critère d'urgence apprécié. Ainsi, l'ordre d'arrivée d'un animal au sein du CHV ne détermine pas son ordre de passage. Les patients jugés plus urgents sont priorisés.

En cas de forces majeures pouvant rendre la réalisation de certains actes impossibles (panne d'un matériel, absence imprévisible de personnel qualifié, ...), une liste d'établissement susceptibles de réaliser de tels actes sera transmise au vétérinaire traitant ou au client.

La liste des vétérinaires est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires à l'adresse : [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr)

## **ESPÈCES TRAITÉES**

Les espèces prises en charge sont les chiens et les chats ainsi que les nouveaux animaux de compagnie (NAC).

Les chiens de première et deuxième catégories (chiens « dangereux ») sont acceptés dans notre structure à condition qu'ils soient expressément muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour l'accueil des espèces non citées, notamment des équidés et les animaux de production.

Pour ces espèces, vous pouvez vous référer à l'école vétérinaire de Lyon :

- Equidés : 04 78 87 26 77

- Animaux de rente : 04 78 87 26 00

## **CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans la 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 TTC 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 ainsi que le caractère imprévisible des évolutions cliniques en cours d'hospitalisation rendent difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas, un devis incluant des paliers financiers sera remis au client et un consentement éclairé sera signé par le client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

## **LITIGES - RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE – DONNÉES À CARACTÈRES PERSONNEL**

En cas de différend déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires  
110, avenue Barthélemy Buyer, 69009 LYON  
Tel : 04.72.57.16.65  
E-mail : [cro.aura@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.aura@ordre.veterinaire.fr)

### **Responsabilité civile professionnelle :**

RCP du CHV ONLYVET :  
La Médicale  
157 Cours Albert Thomas, 69003 Lyon  
Tel : 04 78 54 90 51

RCP de l'unité urgences et soins intensifs - V2TU :  
MMA SARL Assurance  
33 Place Paulette Duhalde  
61100 FLERS  
Tel : 02 33 65 82 78

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 ou par e-mail : [admin@onlyvet.fr](mailto:admin@onlyvet.fr).

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**

Le CHV OnlyVet 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 du 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.

OnlyVet et V2TU possèdent deux logiciels de gestions séparés et indépendants et peuvent avoir un accès illimité au logiciel l'un de l'autre.

Lorsqu'un animal arrive dans l'unité V2TU et doit être transféré à l'équipe d'OnlyVet (ou inversement), un formulaire de référé est complété, avec l'accord du propriétaire, pour transmettre les données utiles et nécessaires à la création d'un dossier chez OnlyVet et inversement.

Cette transmission de données a pour finalité d'assurer :

- La continuité et la coordination des soins vétérinaires ;
- Le suivi médical de l'animal ;
- La gestion administrative et médicale du transfert entre structures ;
- La sécurité et la qualité de la prise en charge vétérinaire.

Les accès aux données sont limités aux seules personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions et du suivi de l'animal concerné.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, les propriétaires des animaux disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que, le cas échéant, d'un droit d'opposition concernant les données les concernant.

Ces droits peuvent être exercés auprès de la structure ayant collecté les données ou auprès de la structure assurant la prise en charge de l'animal au moment de la demande.

Lors d'identification d'un animal par radiofréquence, certaines des données Client 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 seront demandées au Client font l'objet, sauf opposition de sa part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

### **Médiateurs 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](mailto: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 invasifs ou mettant en jeu le pronostic vital du patient, 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).

Le comportement agressif ou dangereux d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entrainer 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 ces mesures par le client.

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 le personnel de soin (vétérinaires et auxiliaires vétérinaires) met en place une surveillance adaptée, dont la fréquence et l'intensité sont déterminées par l'équipe en fonction de l'état de santé et de la gravité du patient.-
- 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 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 SOIN ET CONDITIONS PARTICULIÈRES**

Tout traitement, examen, et/ou intervention chirurgicale fait l'objet d'un contrat de soins rempli et signé par le propriétaire ou le détenteur de l'animal à son arrivée (CF ANNEXES).

Ce document a pour objet de recueillir le consentement éclairé du propriétaire ou détenteur de l'animal sur l'information claire et explicite qui lui a été donnée concernant :

- La maladie et les différents risques, exceptionnels ou non, liés à toute investigation, tout acte médical et chirurgical, même mineur,
- La nécessité de contentions physiques ou chimiques, lors de la réalisation de certains soins, pouvant être responsables de complications (graves ou non) sans pour autant que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée,
- Le coût prévisionnel de la prise en charge des soins, hors éventuels médicaments et visites de suivis, analyses et soins nécessités par une évolution non prévisible à la suite de l'examen initial.

En signant le contrat de soins, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques et les conditions particulières d'examen et s'engage à acquitter tous les frais nécessités par la prise en charge de son animal.

## **DÉCÈS DE L'ANIMAL**

En cas de décès du patient, si le Client en fait la demande et sous réserve que la législation le permet, le corps peut lui être restitué à des fins d'inhumation.

Dans les autres cas, une incinération collective ou individuelle du corps est réalisée par l'intermédiaire des Sociétés Animacare ou Esthima.

Chaque animal est identifié par un numéro unique et une convention d'incinération tripartite signée par le Dr vétérinaire, le propriétaire puis tamponnée par Animacare ou Esthima.

Le corps de l'animal est conservé au CHV OnlyVet dans un local réfrigéré, pour des questions d'hygiène et de respect de l'animal. Les frais de crémation sont à la charge du client et payables d'avance. Ils incluent des frais de garde du corps.

## **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 de l'animal identifié.

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 souvent les premiers interlocuteurs des particuliers qui découvrent ces animaux.

Toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière, qui peut être :

- En régie directe avec un service communal ou intercommunal,
- 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 signant 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 du Code rural et de la pêche maritime).

Dans ce cadre, notre clinique :

- A mis en place des conventions avec certaines communes partenaires pour la prise en charge des animaux errants ou blessés trouvés sur la voie publique.
- Ne reçoit ces animaux que pour les communes conventionnées et uniquement sur réquisition d'un service officiel (Police Municipale ou Pompiers).

- Dans des cas exceptionnels, un particulier peut présenter un animal errant après avoir rempli un formulaire spécifique fourni par la clinique, mais cette situation reste exceptionnelle.

La procédure recommandée est de contacter directement les services officiels, qui assureront la liaison avec notre clinique.

## **MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

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).
- Pour les estimations de frais supérieurs à 500 euros, il est demandé au Client de verser un acompte minimum de 60% avant la prise en charge de son animal.
- Un paiement en 3 ou 4 fois (jusqu'à 12 fois) est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier (uniquement par CB). Le cas échéant le propriétaire devra se munir d'une pièce d'identité du même nom que la CB.
- Les règlements par chèques ne sont pas acceptés.

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 suscités par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

En cas de non-paiement de la facture, votre dossier sera obligatoirement transmis à notre partenaire contentieux, la société :

- Pour Onlyvet :
- Pour V2TU : RGC CONTENTIEUX Espace 41,128 rue de la Boétie – 75008 PARIS – RCS 749931887

Qui pourra utiliser tous les moyens nécessaires pour obtenir le règlement, moyennant des frais supplémentaires de gestion.

Dans le cas où vous souhaiteriez régler votre facture par virement, merci de bien vouloir faire figurer en motif de celui-ci le numéro de facture ainsi que le nom de l'animal.

IBAN : FR76 3000 4026 7300 0100 6092 847 BIC : BNPAFRPPXXX

En notifiant votre virement aux adresses mails [comptabilite@onlyvet.fr](mailto:comptabilite@onlyvet.fr) et [admin@onlyvet.fr](mailto:admin@onlyvet.fr)

Pour toute question relative au paiement de votre facture et uniquement dans ce cas, vous pouvez joindre le service comptabilité par mail : [admin@onlyvet.fr](mailto:admin@onlyvet.fr) et [comptabilite@onlyvet.fr](mailto:comptabilite@onlyvet.fr) en copie

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 a la possibilité de refuser que tout produit vendu ne soit repris, et rembourser en particulier les médicaments.

## **RÈGLES DE CONDUITE, DE SÉCURITÉ ET D'ACCÈS DANS LE CHV**

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 dans les locaux de la clinique, y compris sur le parking. 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.

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. Les enfants accompagnant les animaux doivent être surveillés par un adulte en permanence.

## **RÉVISIONS DES PRÉSENTES CGF**

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont révisables à tout moment.  
Dernière révision le 30/04/2026.

