

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

## CLINIQUE VETINPARIS FAUBOURG SAINT-ANTOINE

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement sont affichées à l'accueil de la clinique. Elles sont également disponibles sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com).

Les actes effectués au sein de l'établissement sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

VETINPARIS est une Société d'exercice libéral à responsabilité limitée (SELARL) au capital social de 20 000,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 812 316 008 (SIRET 812 316 008 00018), représentée par Isabelle Pasquet en sa qualité de Gérante.

**Adresse de la clinique :** 89 rue du Faubourg Saint-Antoine, 75011 Paris – Tél. : 01 43 07 01 06.

Le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com) est hébergé par PlanetHoster, 4416 Louis-B.-Mayer, Laval, Québec, Canada H7P 0G1.

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

La clinique VETINPARIS Faubourg Saint-Antoine est ouverte **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous, en ligne via le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com) ou par téléphone.

## CLIENT RESPONSABLE DE L'ANIMAL

Conformément aux dispositions légales, le client du vétérinaire est la personne majeure qui présente l'animal en consultation et qui, de ce fait, en est responsable médicalement et financièrement.

## PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

L'équipe de la clinique est composée de vétérinaires et d'auxiliaires spécialisés vétérinaires (ASV).

La composition de l'équipe est régulièrement mise à jour sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com).

## PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

La clinique assure des consultations et soins vétérinaires généraux ainsi qu'une fonctionnalité de prise de rendez-vous en ligne et une boutique de produits, dans les disciplines suivantes :

- **Médecine générale** : médecine générale et interne, dentisterie, dermatologie, cardiologie, endocrinologie, oncologie, gastroentérologie, médecine d'élevage, ostéopathie, neurologie, ophtalmologie, physiothérapie
- **Chirurgie** : stérilisation, chirurgie des tissus mous, obstétrique, chirurgie osseuse, orthopédie. Une attention particulière est portée à la prise en charge de la douleur et à la sécurité de l'anesthésie ; chaque animal bénéficie d'un monitoring et d'une surveillance vétérinaire rapprochés
- **Laboratoire** : analyseurs sanguins IDEXX (numération formule sanguine, biochimie, endocrinologie), microscope 4 objectifs, réfractomètre, glucomètre, tonopen (mesure de la pression intra-oculaire)
- **Imagerie médicale** : radiographie numérique, échographie (abdominale, thoracique, cardiaque, suivi de gestation), endoscopie
- **Scanner** : Canon Aquilion Lightning dernière génération
- **Hospitalisation** : chatterie avec cages d'hospitalisation spécialisées, chenil avec présence de runs, secteur contagieuse séparé pour les animaux potentiellement contagieux, salle de traitement dédiée ; visite possible
- **Urgences vétérinaires** : la clinique assure les urgences vétérinaires 24h/24 et 7j/7
- **Espace personnel connecté** : compte en ligne avec suivi complet de l'animal (vaccination, traitement, comptes rendus...), agenda en ligne pour la gestion des rendez-vous et rappel par SMS

La liste des services et prestations proposées est régulièrement mise à jour sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com).

## PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

La clinique étant ouverte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, la permanence et la continuité des soins sont assurées en continu par le personnel présent.

Des cas de force majeure peuvent néanmoins rendre la réalisation de certains actes difficile, voire impossible : panne de matériel, absence imprévisible de personnel qualifié, ruptures de stock, etc. En conséquence, VETINPARIS ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de prendre en charge certains cas nécessitant une technicité et/ou un matériel particulier.

Le cas échéant, la clinique orientera le client vers une structure adaptée, sans pouvoir garantir la faisabilité de l'acte dans ladite structure. La liste des vétérinaires, y compris des vétérinaires spécialistes, est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr).

## ESPÈCES TRAITÉES – ANIMAUX DANGEREUX

Les cliniques VETINPARIS disposent d'un service dédié aux Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC), dirigé par trois vétérinaires exclusivement dédiés aux NAC à Paris. Les autres espèces habituellement traitées sont les chiens et les chats.

Pour toute espèce non prise en charge, le client est orienté vers un confrère compétent ; la liste des vétérinaires, y compris des vétérinaires spécialistes, est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr).

Les chiens de première et deuxième catégories visés par la législation sur les chiens dangereux sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

## CONDITIONS TARIFAIRES, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT, CONTRAT DE SOINS

Les tarifs des principales prestations sont disponibles à l'accueil de la clinique et/ou sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com). Le tarif détaillé est consultable auprès du service accueil ou des vétérinaires.

Le client est clairement informé que le budget prévisionnel qui lui est communiqué correspond aux actes prévisibles au moment de la consultation et qu'en fonction de l'évolution de l'état de santé de l'animal, de sa réponse aux traitements institués, il peut subir des variations. Ces éventuels surcoûts ne sont pas compris dans le budget estimatif initial.

Le vétérinaire pourra échanger, annuler ou ajouter des soins, examens ou traitements qui pourraient être nécessaires à l'animal, dans la mesure où le budget global de soins est respecté.

Le budget estimatif ne comprend jamais les médicaments éventuellement prescrits à la sortie ni les consultations de contrôle ou postopératoires.

Avant toute prise en charge nécessitant une anesthésie et/ou des examens complémentaires, le client doit signer une attestation de consentement éclairé et verser un acompte correspondant à 50 % du budget estimé. Aucun examen à visée diagnostique ou thérapeutique spécifique ne pourra être réalisé en l'absence de cette formalité préalable.

La clinique n'est pas tenue à une obligation de résultat et le client s'engage à acquitter tous les frais (consultation, soins, examens complémentaires, chirurgie, etc.) nécessités par l'état de son animal, dès la présentation d'un relevé détaillé.

La totalité des honoraires doit être réglée avant la fin de la consultation ou la sortie de l'animal. Aucun compte rendu vétérinaire ne sera délivré en cas de défaut de paiement.

Le coût de complications éventuelles et des soins ou consultations de contrôle ultérieurs est toujours à la charge du client.

La clinique ne peut être tenue pour responsable des laisses, colliers, caisses de transport ou autres objets laissés par le client.

## RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION

Le client est clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur, comporte des risques exceptionnels ou non, et qu'il en accepte toutes les conséquences.

Le caractère agressif de certains animaux, la réalisation de certains soins, nécessitent des contentions physiques ou chimiques qui peuvent être responsables de complications (graves ou non), sans que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée.

Certains examens et soins nécessitent, pour des raisons techniques, hygiéniques ou médicales, une tonte, parfois large, de certaines parties du corps des animaux.

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.

La relation entre le client, son animal et le vétérinaire repose sur la confiance. Pour que l'animal bénéficie des meilleurs soins, le client s'engage à fournir au vétérinaire des informations complètes et sincères.

## MODES DE RÈGLEMENT

Les paiements réalisés sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com) s'effectuent via le prestataire de paiement sécurisé Stripe, notamment par carte bancaire ou via Apple Pay.

Les règlements en espèces sont acceptés dans la limite de 1 000 €, en conformité avec la réglementation en vigueur.

La clinique propose, par l'intermédiaire de son partenaire ALMA, des facilités de paiement ou de financement permettant de régler les prestations effectuées et facturées, moyennant des frais. L'octroi de ces facilités de paiement est soumis à l'accord de l'organisme ALMA ; la clinique ne peut être tenue responsable d'un refus de financement par ALMA.

## VENTE ET DÉLIVRANCE DES MÉDICAMENTS VÉTÉRINAIRES

Conformément aux dispositions réglementaires :

- Les médicaments vétérinaires ne peuvent être délivrés qu'aux animaux soignés par l'établissement.
- Les médicaments ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

## DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, la clinique peut restituer le corps selon la volonté du client, ou assurer, par l'intermédiaire de son prestataire Esthima, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite, signée et payée par le Client.

Pour des raisons sanitaires, le corps est conservé au congélateur dans l'attente du règlement et de la décision du propriétaire, dans la limite de 15 jours. Passé ce délai, en l'absence de décision, le corps est confié au prestataire en vue d'une crémation collective, dont les frais sont facturés au client.

Les urnes sont conservées 2 mois après leur réception par la clinique. Passé ce délai, elles sont reprises par le prestataire Esthima.

## RUPTURE DU CONTRAT DE SOINS – COMPORTEMENTS ET INCIVILITÉS

En dehors des cas prévus par l'article R.242-48 alinéa V du code rural et de la pêche maritime, la clinique se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insultes, menaces, cris, diffamation à l'oral et à l'écrit,
- manifeste un comportement violent, inapproprié ou inadapté,
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire,
- dégrade la relation professionnelle avec pour conséquence une perte de confiance,
- ne se serait pas présenté à plusieurs rendez-vous sans les avoir annulés,
- présente un dossier débiteur (défaut de paiement),
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité physique du personnel ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

Toute incivilité, agression verbale ou physique à l'égard du personnel est susceptible de constituer une infraction punie par la loi. Tout comportement de ce type donnera lieu à une plainte auprès du commissariat, à une déclaration d'incivilité auprès de l'ordre des vétérinaires et à une rupture immédiate du contrat de soins. Le client ne sera plus accepté au sein de la clinique.

## SÉCURITÉ DES LOCAUX

La clinique a placé ses locaux sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 3 mois. Elles peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité et par les forces de l'ordre.

Les appels téléphoniques peuvent faire l'objet d'un enregistrement, sous réserve de l'accord préalable de l'interlocuteur, notamment à des fins de suivi de la relation client et d'amélioration du service.

Pour exercer vos droits informatique et libertés, notamment votre droit d'accès aux images ou enregistrements qui vous concernent, ou pour toute information sur ces dispositifs, vous pouvez adresser un mail à [isabelle@vetinparis.com](mailto:isabelle@vetinparis.com).

## MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel, et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litige de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse suivante : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr), ou par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 Paris.

## LITIGES

En cas de litige, le conseil régional de l'ordre des vétérinaires compétent est celui du ressort du siège social de l'établissement (75011 Paris).

## RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE (RCP)

L'établissement bénéficie d'une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'Areas Dommages, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes régie par le Code des assurances (SIREN 775 670 466), 47-49 rue de Miromesnil, 75380 Paris Cedex 08, par l'intermédiaire du courtier VETOPTIM Assurance (43 avenue de l'Opéra, 75002 Paris).

Contrat n° 0WE101379, ayant pris effet le 01/07/2026.

Cette assurance couvre notamment la Responsabilité Civile Exploitation (jusqu'à 7 000 000 € par sinistre pour les dommages corporels, matériels et immatériels confondus), la Responsabilité Civile Professionnelle et après livraison de produits (jusqu'à 3 000 000 € par sinistre et par année d'assurance, dont 30 000 € par animal en cas de dommages aux animaux), ainsi que d'autres garanties complémentaires détaillées au contrat.

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES, SECRET PROFESSIONNEL

La clinique dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et à 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.

Lors d'identification d'un animal par radiofréquence, certaines 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 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.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès d'[isabelle@vetinparis.com](mailto:isabelle@vetinparis.com) et en joignant une copie de votre pièce d'identité.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (traitements, examens, etc.).

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.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'intégralité du contenu accessible sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com) (textes, images, graphismes, logo, icônes, etc.) reste la propriété exclusive de VETINPARIS ou de ses auteurs, sauf mention contraire. Toute reproduction, représentation, modification, publication ou adaptation de tout ou partie de ces éléments est interdite sans autorisation écrite préalable.

## VENTE DE PRODUITS EN LIGNE ET PRISE DE RENDEZ-VOUS

Les ventes de produits réalisées via la Boutique en ligne VETINPARIS ainsi que la prise de rendez-vous en ligne sont, en complément des présentes, régies par les Conditions Générales de Vente disponibles sur le site [www.vetinparis.com](http://www.vetinparis.com).

Mise à jour le 1er Janvier 2026