CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE V2TU AIX EN PROVENCE

Dernière mise à jour en date du 30/09/2026

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur le site internet.

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

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.

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VETERINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie

V2TU AIX EN PROVENCE
35 rue Emilien Gautier
13290 AIX EN PROVENCE
Tel : 04 42 82 13 13
Courriel : aix@v2tu.fr
Site internet : https://www.veterinaire-monveto.com/cliniques/veterinaires-2-tout-urgence-aix-en-provence/
N° TVA intracommunautaire : FR41431982461
N° SIRET : 431 982 461 02991

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

La clinique vétérinaire que vous avez choisie fait partie du groupe Mon Véto (SAS Mon Véto)

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.
Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités et du caractère d'urgence.
La clinique vétérinaire est ouverte toute l'année : de 19 heures le soir au lendemain matin 8 heures du lundi au vendredi, du samedi midi au lundi matin 8 heures sans interruption ainsi que 24 H/24 les jours fériés.
Nous fonctionnons avec la société VETOPHONIE pour la gestion des appels téléphoniques.

Personnel affecté aux soins des animaux

- **Personnel vétérinaire**

DV **ARNIAUD Mathilde**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 33723, vétérinaire salariée
DV **BENHAYED Naima**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 30905, vétérinaire salariée
DV **DEVAILLY Lorraine**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 33401, vétérinaire salariée
DV **GARDIOL Laurent**, inscrit au tableau de l'Ordre sous le numéro 20226, vétérinaire salarié
DV **GINABAT Goeffrey**, inscrit au tableau de l'Ordre sous le numéro 40660, vétérinaire salarié
DV **GIRON Zoe**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 40721, vétérinaire salariée
DV **MARTIN Valérie**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 22876, vétérinaire salariée
DV **NOUTARY Vincent**, inscrit au tableau de l'Ordre sous le numéro 18836, vétérinaire salarié
DV **PERES Amélie**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 32815, vétérinaire salariée
DV **RAFIK Aude**, inscrit au tableau de l'Ordre sous le numéro 33859, vétérinaire salariée
DV **XUEREB Elisa**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 38940, vétérinaire collaboratrice
DV **EL MESSAOUDI Houria**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 35828, vétérinaire collaboratrice
DV **LARUELLE Laure**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 37036, vétérinaire collaboratrice
DV **PORTRON Vanessa**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 18060, vétérinaire collaboratrice
DV **DUVAL Gregory**, inscrit au tableau de l'Ordre sous le numéro 18508, vétérinaire associé professionnel interne
DV **KOLEILAT Noureddin**, inscrit au tableau de l'Ordre sous le numéro 23224, vétérinaire associé professionnel interne
DV **GODALLIER Morgane**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 35761, vétérinaire salariée
DV **BERNABE Mariline**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 41827, vétérinaire collaboratrice
DV **CORBION Juliette**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 34268, vétérinaire salariée
DV **CHAUVET Emma**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 32740, vétérinaire salariée
DV **DAMOUR Emma**, inscrite au tableau de l'Ordre sous le numéro 35147, vétérinaire collaboratrice

- **Personnel non vétérinaire :**

Madame **ALLIONE-VASSAL Estelle**, ASV Niv5
Madame **BERARD Suzon**, ASV Niv5
Madame **BRIZARD Patricia**, ASV Niv5
Madame **CORBI Estelle**, ASV Niv5
Madame **LANZA Margaux**, ASV Niv4
Madame **LOMBARDO Amelie**, ASV Niv5
Madame **ROCA Lea**, ASV Niv5
Monsieur **RODRIGUEZ Vick**, ASV Niv5

Madame **AMOYEL Chloé**, ASV Niv5
Madame **CANAGUIER Lana**, Apprentie
Madame **CARDINI Célia**, ASV Niv5
Madame **CERNOIA Laure**, ASV Niv5
Madame **DANAU Laurie**, ASV Niv5
Madame **LAMARRE Océane**, ASV Niv5
Madame **PEREZ Jody**, Apprentie
Madame **SCAMARONI Jennifer**, ASV Niv5

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

La clinique n'assure que la gestion des urgences : consultation d'urgence, radiographie, échographie, endoscopie, chirurgie (sauf chirurgie orthopédique et neuro-chirurgie), analyses sanguines.
Nous n'effectuons pas de vaccinations ni de chirurgies de convenance.
Nous ne vendons pas d'alimentation pour animaux ni d'antiparasitaires.

Analyses sanguines :
Effectuées par nos soins sur le matériel suivant : laboratoire IDEXX complet Procyte one et Catalyst, mesure coagulation (COAG POCK KITVIA), Gaz du sang et ionogramme (PRIMEVET), Immunologie, protéines inflammations, CPL FPL... (KIMMUNO KITVIA)

Anesthésies générales : le protocole est choisi en fonction de la nature de l'intervention, du statut physiologique et de l'état de santé de l'animal : anesthésie fixe (différents protocoles sont possibles), anesthésie gazeuse à l'isoflurane sur plusieurs postes en alimentation d'oxygène via un concentrateur ou en production autonome par un système NOVAIR.

Imagerie médicale :
Réalisation de radiographies : générateur SEDECAL VET modèle A650425, avec Capteur ManoMedical DR Series.

Échographie : Echographe MANOMEDICAL P40, Echographe MANOMEDICAL P10.

Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

Acte de référés et spécialistes : Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire V2TU AIX EN PROVENCE collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires en accord avec les désidératas du vétérinaire traitant ou référant.

Surveillance des animaux hospitalisés à la clinique

Durant nos horaires d'ouverture (la nuit, les WE et les jours fériés), les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance continue. En dehors de nos horaires d'ouverture, les animaux sont redirigés vers le vétérinaire habituel.

Permanence et continuité des soins

La continuité de soins sera assurée par votre vétérinaire traitant : suivi des hospitalisations et soins, contrôle des plaies, retrait des fils, examens de contrôle.

Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie (lagomorphe et petits rongeurs) et faune sauvage.

L'Etablissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci- dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente et de basse-cour et les grands félins.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre 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 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.

Litiges

Le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'ordre des Vétérinaires d'Ile de France - DROM :
18 Cour Debille, 75011 Paris
Tel : 01 47 00 12 89
cro.idf@ordre.veterinaire.fr

Accès au code de déontologie : Site internet veterinaire.fr

RCP

Notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP (Responsabilité civile professionnelle) est :

MMA SARL Assurexcel
33 Place Paulette Duhalde
61100 FLERS
Tel : 02 33 65 82 78

Loi « informatique et libertés », 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 de la clinique vétérinaire.

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

V2TU AIX EN PROVENCE 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 de la prise en charge en urgence, de la continuité des soins et du suivi médical de l'animal, V2TU peut être amenée, avec votre accord lorsque celui-ci est requis, à consulter les données médicales de votre animal détenues par votre clinique vétérinaire habituelle, notamment lorsque celle-ci appartient au groupe Mon Véto. De même, les données relatives à la prise en charge de votre animal par V2TU peuvent être transmises à votre vétérinaire traitant, aux autres vétérinaires ou établissements vétérinaires intervenant dans sa prise en charge, ainsi qu'aux laboratoires d'analyses, lorsque cette transmission est nécessaire à la continuité des soins. Ces destinataires s'engagent à n'utiliser ces données uniquement pour les besoins de la prise en charge de l'animal et de son suivi médical, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Lors de l'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transmises au fichier national d'identification, conformément aux dispositions des articles D. 212-63, D. 212-66 et D. 212-68 du Code rural et de la pêche maritime.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Seules les personnes habilitées au sein de V2TU, ainsi que les destinataires mentionnés ci-dessus lorsque cela est nécessaire à la prise en charge de l'animal, ont accès à ces données.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et, lorsque celui-ci est applicable, d'un droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande au référent RGPD à l'adresse suivante : rgpd@groupemonveto.com.

Médiateur 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

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 mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, 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).

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 récidive, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.

- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi Durant nos heures d'ouverture, les vétérinaires et infirmières organisent une surveillance dont la périodicité sera décidée par l'équipe en fonction de la gravité de l'état de l'animal.)

- 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 soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières (chirurgie, hospitalisation, soins particuliers…) pourra donner 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.

Les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe.

Utilisation d'un outil d'assistance à la rédaction des comptes-rendus

La structure utilise un outil d'assistance à la rédaction des comptes-rendus de consultation reposant sur un enregistrement audio et une transcription automatisée.

Cet enregistrement est réalisé uniquement avec le consentement préalable du client, recueilli avant la consultation, et a pour seule finalité la rédaction du compte-rendu médical.

Les enregistrements sont conservés pendant une durée maximale d'un (1) mois avant suppression automatique pour l'audio et un (1) an pour la transcription. L'accès est strictement limité aux personnes habilitées.

Le consentement du Client sera requis dès le début de l'enregistrement. Le client peut refuser l'enregistrement sans incidence sur la qualité de sa prise en charge.

Décès de l'animal

En cas de décès du patient, nous pouvons si la législation le permet et si le Client le souhaite restituer le corps pour le confier à un centre de crémation, ou filière agréée.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société APAC 2 Draille des tribales, 13127 Vitrolles » crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le Client.

Les frais de crémation sont à la charge du Client et payables d'avance.

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de premières et secondes catégories sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

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.

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.

Notre structure est également agréée par la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) pour la réception et la prise en charge de la faune sauvage.

- Cette mission concerne les animaux sauvages blessés, orphelins ou en détresse.
- Les animaux sauvages doivent être pris en charge conformément aux réglementations sanitaires et de protection des espèces.
- Les particuliers sont invités à contacter les services officiels ou notre structure pour toute faune sauvage trouvée afin d'assurer une prise en charge sécurisée et adaptée.

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 ou actes spécialisées).

Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Le cas échéant le propriétaire devra se munir d'une pièce d'identité du même nom que la CB.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le gérant et le client.

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

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 doit refuser que tout produit vendu ne soit repris, et rembourser en particulier les médicaments.

Règle de conduite et de sécurité et accès dans la clinique vétérinaire

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.