CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE V2TU AVIGNON

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 AVIGNON
275 rue Jean Dausset
84140 AVIGNON
Tel : 04 48 75 05 15
Courriel : avignon@v2tu.fr
Site internet : https://veterinaires2touteurgence.com/urgence-veterinaire-avignon/
N° TVA intracommunautaire : FR41431982461
N° SIRET : 431 982 461 03577

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 sans rendez-vous, suite appel sur nos numéros de téléphones dédiés, présentation directe à la clinique, ou appel aux vétérinaires référents qui nous confient leurs urgences.
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.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire V2TU AVIGNON se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral

- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté

- est en défaut de paiement

- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler

- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire

- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

Personnel affecté aux soins des animaux

- **Personnel vétérinaire :**

DV **VERMEER Sarah**, inscrite sous le numéro ordinale 35512, vétérinaire associée professionnelle interne
DV **LAMBERT Matthias**, inscrit sous le numéro ordinal 33069, vétérinaire collaborateur et directeur opérationnel
DV **DIAS Clémence**, inscrite sous le numéro ordinal 39097, vétérinaire collaboratrice
DV **BONNEFOND Mylène**, inscrite sous le numéro ordinal 30720, vétérinaire collaboratrice
DV **GERBELOT Aurore**, inscrite sous le numéro ordinal 36307, vétérinaire collaboratrice
DV **CHABERT Marie**, inscrite sous le numéro ordinal 42247, vétérinaire salariée
DV **ELLENA Mathéa**, inscrite sous le numéro ordinal 42248, vétérinaire collaboratrice
DV **CANALLAS Thomas**, inscrit sous le numéro ordinal 36480, vétérinaire collaborateur
DV **MOUSSET Pauline**, inscrite sous le numéro ordinal 34002, vétérinaire salariée
DV **GONY Charline**, inscrite sous le numéro ordinal 34801, vétérinaire salariée

- **Personnel non vétérinaire :**

Madame **TOURNILLAC Célia** ASV échelon 3
Madame **DO Fabienne** ASV échelon 5
Monsieur **GIBELIN Axel** ASV échelon 5
Madame **CHAUMONT Camille**, ASV échelon 5
Madame **LABADIE Malicia**, ASV échelon 4
Madame **WIERRE Ombeline**, ASV échelon 4
Madame **PAUTHONNIER Emeline**, ASV échelon 3
Monsieur **ROBLES Maël,** ASV échelon 5
Madame **INESTA Pauline**, ASV échelon 5
Madame **TOURNATORY Lolita**, ASV échelon 4
Madame **LEBON Laurine**, ASV échelon 5
Madame **BELLUE Thaïs**, ASV échelon 4

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 SIV ARIAVET 450 X-RAY UNIT avec Capteur Thales 4343

Échographie : Echographe ESAOTE MYLAB Sigma Vet

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 AVIGNON 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 ou confié en accord avec le vétérinaire traitant à la clinique vétérinaire PROVENCEVET.

Permanence et continuité des soins

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

Dans le cas où le client ne dispose pas de vétérinaire traitant, les propriétaires d'animaux seront orientés vers la structure PROVENCEVET si besoin d'acte spécialisé. Pour les besoins de continuité de soin relevant de la médecine ou chirurgie générale une liste de vétérinaire à proximité du domicile des propriétaires sera donné après recherche sur internet.

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 AVIGNON 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 dans la journée, les vétérinaires et infirmières organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).

- 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...) 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.

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 à fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société APAC 2 Draille des Triballes 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.

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 en salle d'attente. 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.