

01/02/2024

Conditions générales de fonctionnement



**Vétérinaire
St Clément**

Clinique vétérinaire St Clément

21 AVENUE CHANZY, 44000 NANTES

Table des matières

1. Appellation de l'établissement de soins.....	4
2. Espèces habituellement et occasionnellement traitées	4
Espèces traitées habituellement	4
Espèces traitées de manière occasionnelle	4
Espèces non traitées	4
3. Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public	4
4. Personnel affecté aux soins des animaux.....	5
Vétérinaires titulaires	5
Chloé Guénégan,.....	5
Lorna Guéniot,	5
Marie Tortel,	5
Auxiliaire spécialisées vétérinaires	5
Justine Pilard,	5
Alice Giraudeau,.....	5
Alicia Corbière,	5
5. Prestations effectuées au sein de la CLINIQUE.....	6
Consultations	6
Consultations de médecine générale	6
Consultations vaccinales et préventives.....	6
Consultations nutritionnelles – DrV cassandra Dezaire	6
Consultations comportementales (chats) – DrV Chloé Guénégan	6
Chirurgies	6
Chirurgies de convenance.....	6
Chirurgies générales	6
Chirurgies dentaires – DrV Chloé Guénégan	6
Examens à visée diagnostique	7
Examens sanguins	7
Analyses urinaires	7
Examens complémentaires en dermatologie - otologie.....	7
Imagerie médicale.....	7
Autres actes et examens externalisés	7
6. Hospitalisation	7

Modalités de surveillance	7
Espèces pouvant être hospitalisées	8
Chiens.....	8
Chats	8
Animaux contagieux.....	8
Locaux et matériel disponible.....	8
Visites aux animaux hospitalisés.....	8
7. Anesthésie et prise en charge de la douleur	9
Anesthésie.....	9
Analgésie.....	9
8. Vente de médicaments vétérinaires, de produits de parapharmacie, d'aliment et d'accessoires.....	9
Médicaments	9
Délivrance et administration directement par le vétérinaire.....	9
Délivrance sur ordonnance uniquement pour les patients suivis à la CLINIQUE	9
Produits d'hygiène et de soins, d'aliments et d'accessoires	10
Reprise et échange.....	10
Vente en ligne	10
9. Permanence et continuité des soins.....	10
10. Actes référés	11
11. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client	11
12. Contrat de soins, conditions particulières	12
13. Décès de l'animal	12
14. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux	12
15. Admission des animaux errants et issu de la faune sauvage	12
Animal errant	12
Faune sauvage	13
Animal blessé	13
16. Conditions tarifaires.....	13
Affichage des tarifs des actes courants	13
Devis et réalisation des soins sur l'animal	14
En présence du détenteur	14
En l'absence du détenteur	15

17.	Modalités de règlement.....	15
	Modes de règlement.....	15
	Facilité de paiement.....	15
	Procédure de recouvrement.....	16
	Remise d'une facture	16
18.	Communication.....	16
19.	Accessibilité.....	16
20.	Litiges	16
	Déontologie.....	16
	Contact avec le médiateur des litiges de la consommation	17
	Responsabilité civile professionnelle.....	17
21.	Loi « Informatique et libertés », secret professionnel	18
	Règlement général sur la protection des donnée	18
	Transmission des données.....	18
	Données relatives à l'identité du Client, ses coordonnées et son animal.....	18
	Données détaillées dans le dossier médical	18
	Utilisation des données	19
	ANNEXE : CONDITIONS D'UTILISATION ET DE VENTES DU SITE CLUBVETSHOP	22

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont consultables en salle d'attente, elles peuvent vous être remises, sur simple demande, sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : <https://www.veterinaire-saint-clement.fr/>

Tout acte effectué sur un Patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions que le Client propriétaire ou détenteur du Patient déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins

La Clinique Vétérinaire St Clément (ci-après dénommé « CLINIQUE ») répond au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires pour Animaux de compagnie et aux obligations telles que définies par l'Arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et par le cahier des charges établi par le conseil national de l'Ordre des vétérinaires et disponibles et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Adresse : 21 Avenue Chanzy, 44000 Nantes
Tél : 02 28 24 88 96
E-mail : veterinaire.saint.clement@gmail.com

2. Espèces habituellement et occasionnellement traitées

Espèces traitées habituellement : **carnivores domestiques (chiens et chats)**

Espèces traitées de manière occasionnelle : lapins, cochons d'Inde, rats. Pour ces espèces, il vous sera proposé d'être orienté vers un confrère spécialisé dans les soins des Nouveaux Animaux de Compagnie.

Espèces non traitées : toutes les autres non citées précédemment (Autres rongeurs et lagomorphes, Equins, Ruminants, Oiseaux, Reptiles, Poissons, Arachnides...), et animaux issus de la faune sauvage. En effet, la CLINIQUE ne dispose pas du matériel et/ou des compétences pour assurer les soins de ces animaux.

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

La CLINIQUE est ouverte :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00
- le samedi de 9h00 à 12h30

La CLINIQUE est fermée le soir en semaine après 19h00, le samedi après-midi, les week-ends et les jours fériés. Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture. Toute modification exceptionnelle des horaires d'ouverture fera l'objet d'une communication spécifique aussitôt que possible (affichage sur la vitrine du cabinet, site internet, Facebook, et/ou mailing).

Les consultations ont lieu sur rendez-vous exclusivement, sauf urgence réelle. La prise de rendez-vous peut être faite à l'accueil, par téléphone, par internet (<https://www.planningveto.com/rendez-vous-veterinaire-saint-clement-94925>). La messagerie Facebook n'est consultée qu'occasionnellement, et ne doit pas constituer un moyen privilégié de prise de contact avec la CLINIQUE.

Sauf refus du client, un rappel du rendez-vous sera automatiquement envoyé par mail 48h avant.

Par mesure de sécurité, **durant leur séjour dans la salle d'attente, les animaux de petites tailles doivent être contenus dans des cages ou sacs de transports adaptés, tenus en laisse pour les autres.** Le port d'une muselière pour des chiens potentiellement dangereux pour d'autres patients ou clients pourra de plus être exigé.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la CLINIQUE 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 s'est pas présenté à 2 rendez-vous sans annulation justifiée au moins 24h à l'avance ;
- 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.

CRISE SANITAIRE LIEE A LA COVID-19

Les consignes sanitaires et gestes barrières prévus par le gouvernement doivent être respectés au sein de la CLINIQUE (respect des distanciations sociales, port du masque, gel hydro-alcoolique...). Le non-respect volontaire de ces consignes pourra motiver un refus d'accueil.

4. Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires titulaires

Chloé Guénégan, docteur vétérinaire diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes

Marie Tortel, docteur vétérinaire diplômée de l'Université de Liège

Lorna Guéniot, docteur vétérinaire diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes

En cas d'absence d'une des vétérinaires titulaires (maladie, congé, formation), celle-ci pourra être remplacée par un(e) vétérinaire diplômé(e) autorisé(e) à exercer seul(e) la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre, ou par un(e) vétérinaire assistant(e) exerçant alors sous la responsabilité d'un autre vétérinaire titulaire.

Auxiliaires spécialisées vétérinaires

Justine Pilard, auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Alice Giraudeau, auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 3

Alicia Corbière, auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

5. Prestations effectuées au sein de la CLINIQUE

Les prestations présentées ci-dessous peuvent être réalisées dans l'enceinte de la CLINIQUE. A noter que le client peut se voir proposer d'être référé dans un autre établissement de soins vétérinaires si la CLINIQUE estime qu'elle n'est pas pleinement compétente pour apporter les soins nécessaires à l'animal, et qu'une perte de chance pourrait en découler pour celui-ci. En cas de refus du client, il pourra lui être demandé de signer une décharge précisant cette proposition et ce refus. La CLINIQUE reste libre de refuser de pratiquer des soins si elle estime ne pas être en mesure de les prodiguer en accord avec les recommandations scientifiques.

Consultations

Consultations de médecine générale

Troubles respiratoires, digestifs, urinaires, dermatologiques, dentaires et ORL, locomoteurs.

Consultations vaccinales et préventives

Examen clinique, suivi du poids, vaccination, traitements antiparasitaires.

Consultations nutritionnelles – DrV Lorna Guéniot

Evaluation des besoins, recommandations individualisées, suivis

Consultations comportementales (chats) – DrV Chloé Guénégan

Evaluation de la situation, diagnostic nosographique et d'état, thérapie comportementale et traitement médical, suivi. Selon l'évaluation initiale, il pourra être proposé au Client d'être orienté vers un vétérinaire comportementaliste spécialisé.

Chirurgies

Sauf contrat de soin spécifique, la CLINIQUE ne réalise des actes d'anesthésie et de chirurgie que sur les chiens et les chats.

Chirurgies de convenance

Stérilisation des chiens et chats, mâles et femelles.

Chirurgies générales

Chirurgie abdominale touchant l'appareil reproducteur et la vessie.
Chirurgie cutanée (parage d'abcès, exérèse de masse, sutures cutanées).

Chirurgies dentaires – DrV Chloé Guénégan

Détartrage-polissage, diagnostic radiographique, extraction dentaire.

Examens à visée diagnostique

Examens sanguins

Prise de sang, bilan biochimique, numération formule, frottis sanguin. Les autres examens sanguins (sérologie, endocrinologie, tests génétiques, coagulation, gaz du sang,) nécessiteront l'envoi des prélèvements dans un laboratoire externe.

Analyses urinaires

Densité, bandelette urinaire, examen microscopique du culot de centrifugation avec et sans coloration, RPCU. Les examens cyto bactériologiques nécessitant l'identification de la bactérie et les demandes d'antibiogramme associées seront envoyés dans un laboratoire extérieur après accord du Client.

Examens complémentaires en dermatologie - otologie

Recherche de poils teigneux (lampe de Wood), examens au microscope pour recherche de parasites et de germes (trichogramme, calque cutané, curetage auriculaire). Les mises en culture de champignons et/ou de bactéries, et la réalisation d'antibiogrammes nécessiteront l'envoi des prélèvements dans un laboratoire externe.

Imagerie médicale

Ces examens peuvent être proposés en première intention au sein de la CLINIQUE, ou en alternative d'examens d'imagerie recommandés auprès d'un spécialiste, en cas de refus du Client d'être référé.

- radiographie numérique
- radiographie dentaire
- échographie abdominale

Autres actes et examens externalisés

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la CLINIQUE collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires. Les tarifs et les modalités d'envoi ou de référé seront précisés au cas par cas.

6. Hospitalisation

Modalités de surveillance

Les animaux hospitalisés feront l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique. Ils seront régulièrement visités au cours de la journée par le personnel de la CLINIQUE (vétérinaire et/ou auxiliaire vétérinaire), sous supervision vétérinaire.

En cas de nécessité de soins intensifs justifiant une surveillance continue, il sera proposé au Client d'être référé vers un autre établissement de soins vétérinaires proposant ce service.

Le Client reconnaît avoir été informé que les animaux hospitalisés au sein de la CLINIQUE ne sont pas sous surveillance en dehors des heures d'ouverture de la CLINIQUE. S'il le souhaite, le Client peut en

conséquence choisir de confier son animal à un autre établissement de soins, à sa convenance. La CLINIQUE proposera aussi de référer l'animal dans un établissement de soins ouvert 24/24h avec lequel il a signé une convention.

Espèces pouvant être hospitalisées

Chiens

Hospitalisation ambulatoire dans le cadre d'une chirurgie ou de nécessité de soins continus en journée. **Sauf cas exceptionnel, l'hospitalisation des chiens dans la CLINIQUE en dehors des heures d'ouverture n'est pas possible.**

Chats

Hospitalisations ambulatoire et longue possibles.

Animaux contagieux

La CLINIQUE ne disposant pas de possibilité d'isolement spécifique pour les animaux contagieux, ces derniers pourront être référés vers un autre établissement de soins vétérinaires si cela s'avérait nécessaire pour garantir la protection des autres animaux hospitalisés.

Locaux et matériel disponible

L'hospitalisation se déroule dans une même pièce pour les chats et les chiens.

Cette pièce dispose d'une grande fenêtre permettant l'entrée de lumière naturelle, et l'observation à l'extérieur (parking privatif avec végétation) et équipée d'un store en cas de fort ensoleillement/chaleur.

Les animaux sont placés dans des box individuels. Une couverture et une alèse (et une litière pour les chats) seront mises à disposition pour assurer confort et hygiène, et changées régulièrement en fonction des besoins. L'alimentation et l'eau seront distribuées en fonction des besoins des animaux.

Des moyens de réchauffement (bouillote, tapis chauffant), de perfusion (pompe à perfusion) et d'oxygénation sont disponibles si nécessaires.

Des moyens sont mis en œuvre pour limiter le stress des animaux hospitalisés (limitation des contacts visuels : box côtes à côtes, rideau amovible devant les box, diffuseurs de phéromones et d'huiles essentielles apaisantes, isolement (si possible) des patients très stressés ou bruyants.

Visites aux animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés pourront être visités pendant les horaires d'ouverture de la CLINIQUE. Ces visites se feront sur rendez-vous pour garantir la bonne organisation des soins de tous les patients hospitalisés.

7. Anesthésie et prise en charge de la douleur

Le protocole est fonction de l'état clinique de l'animal, de l'évaluation des risques anesthésiques et de la douleur.

Anesthésie

Sauf urgence, toute anesthésie fera l'objet d'une consultation préalable. Des examens complémentaires pourront alors être recommandés avant l'anesthésie de l'animal (bilan sanguin, urinaire, cardiaque...).

L'anesthésie pourra être réalisée par voie injectable uniquement (anesthésie fixe) ou par voie volatile (anesthésie gazeuse) après une sédation par voie injectable.

Analgesie

En tant qu'adhérente au réseau CAPdouleur, la CLINIQUE prendra systématiquement en compte la prise en charge de la douleur lors des soins apportés aux animaux.

Lors d'une chirurgie, elle sera réalisée en pré, per et/ou post-opératoire en fonction des besoins de l'animal.

Au cours d'une hospitalisation, la douleur sera régulièrement évaluée pour être prise en charge en accord avec les recommandations scientifiques.

8. Vente de médicaments vétérinaires, de produits de parapharmacie, d'aliment et d'accessoires

Médicaments

Délivrance et administration directement par le vétérinaire

Des médicaments pourront être administrés par un vétérinaire au cours d'une consultation, d'une chirurgie ou d'une hospitalisation.

Délivrance sur ordonnance uniquement pour les patients suivis à la CLINIQUE

L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments, mais uniquement :

- ceux qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits ;
- dans le prolongement des actes médicaux pratiqués dans l'enceinte de l'établissement ;
- ou dans le cadre du renouvellement d'une prescription déjà faite pour un animal habituellement suivi dans l'établissement.

En revanche, il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est-à-dire :

- de délivrer des médicaments prescrits par un autre vétérinaire, même si l'ordonnance de ce dernier est fournie. Le client peut en revanche se rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour se faire délivrer les médicaments ;
- de délivrer des médicaments exonérés (c'est-à-dire non soumis à prescription comme certains vermifuges) pour des animaux non suivis régulièrement dans l'établissement de soins vétérinaires où il exerce.

Produits d'hygiène et de soins, d'aliments et d'accessoires

La CLINIQUE propose en vente libre des produits de soins et d'hygiène non soumis à prescription tels que shampoings, baumes, lotions par exemple. Ces produits à visée nettoyante antiseptique, apaisante, cicatrisante par exemple, ne sont pas classés comme médicaments et sont donc accessibles à tous. Des conseils pourront être apportés par une assistante vétérinaire ou un vétérinaire sur demande à l'accueil.

La CLINIQUE dispose aussi d'aliments physiologiques et à visée nutritionnelle spécifique et d'accessoires, disponibles à la vente à l'accueil. Il est par ailleurs possible de commander sur simple demande une référence spécifique si celle-ci n'était pas disponible habituellement dans la CLINIQUE. Un paiement partiel ou intégral au moment de la commande pourra alors être demandé.

Reprise et échange

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription et/ou nécessitant une conservation spécifique) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 30 jours qui suivent la vente, ou si la date de péremption est supérieure à 6 mois, sur présentation d'une facture émise par la CLINIQUE. Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés. Les produits achetés dans un autre établissement ou sur internet ne peuvent être repris/échangés par la CLINIQUE mais si celle-ci vend la même référence.

Vente en ligne

La CLINIQUE est adhérente au service CLUBVETSHOP, afin d'offrir à ses clients la possibilité de commander et de payer la commande en dehors des heures d'ouverture de la CLINIQUE. Ce service est accessible sur le site : <https://www.clubvetshop.fr/mon-veterinaire/clinique-veterinaire-st-clement>

L'utilisation de ce service est régit par les conditions d'utilisation et de ventes de CLUBVETSHOP disponible sur le site , et en annexe de ce document.

9. Permanence et continuité des soins

En dehors des heures d'ouvertures, ou en cas de fermeture exceptionnelle, le standard téléphonique de la CLINIQUE est transféré à VetoAdom44 qui assurera l'évaluation de l'urgence et pourra apporter conseils et orienter vers une prise en charge adaptée en fonction de cette évaluation. Ainsi pourront être proposées :

- une visite à domicile par un vétérinaire de **VetoAdom44**
- une consultation au service des urgences du **Centre Hospitalier Vétérinaire Atlantia**, ouvert 24/24H, (CHVA, 22 rue René Viviani, 44200 Nantes, 02 40 47 40 09).

En dehors des heures d'ouverture de la CLINIQUE, le CLIENT peut aussi prendre contact directement avec le CHVA.

En accord avec le code de déontologie, la CLINIQUE a signé une convention de partenariat avec ces deux établissements de soins vétérinaires afin que soient assurées la continuité et la permanence de soins. La CLINIQUE sera informée dans les plus brefs délais d'une éventuelle prise en charge et pourra ainsi assurer, si le CLIENT le souhaite, la suite des soins pendant les heures d'ouverture.

10. Actes référés

Lorsque la CLINIQUE estime ne pas disposer du plateau technique ou des compétences suffisantes pour soigner un animal, il sera proposé au CLIENT d'être référé auprès d'une structure adaptée.

La CLINIQUE réfère le plus souvent aux établissements de soins vétérinaires suivants :

- Centre Hospitalier Vétérinaire Atlantia, 22 rue René Viviani, 44200 Nantes, 02 40 47 40 09.
- Clinique vétérinaire Vetoceane, 9 Allée Alphonse Fillion, 44120 Vertou, 02 40 05 12 13
- Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'Oniris, 119 route de Gachet, 44300 Nantes, 02 40 68 76 22

Le CLIENT reste à tout moment libre de choisir l'établissement de soins vétérinaires qu'il souhaite.

11. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la CLINIQUE informera le CLIENT. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un patient présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. La CLINIQUE informera dans ce cas le CLIENT de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité. **L'examen du patient 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.

La CLINIQUE se réserve le droit de ne pas effectuer un soin si elle estime que le risque pour l'équipe soignante et/ou pour l'animal est trop important. Dans ce cas, le prix de la consultation sera dû par le CLIENT si le vétérinaire a passé le temps imparti à une consultation à essayer de réaliser le soin. Un nouveau rendez-vous, anticipant les réactions de l'animal pourra de plus être proposé au client (facturation en sus), ou celui-ci pourra être référé dans un autre établissement de soins vétérinaires si le Client le souhaite.

12. Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document 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.

13. Décès de l'animal

En cas de décès du patient, la CLINIQUE peut, si la législation le permet et si le CLIENT le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.

La CLINIQUE peut dans les autres cas organiser la crémation collective ou individuelle du corps par la Société ANIMA CARE (SCA FUNECAP, Anima Care, Crematorium animalier de Lécousse, 1 rue Pierre Harel, ZA du Meslais, 35133 Lécousse – 02 99 98 97 96 – lecousse@anima-care.fr).

Toute demande de crémation, précisant notamment les prestations souhaitées, fera l'objet d'une convention entre ANIMA CARE et le CLIENT. Cette convention sera éditée à la CLINIQUE et devra être signée par le CLIENT au moment où il confie le corps de l'animal décédé à la CLINIQUE. Le règlement de ces prestations (tarifs disponibles sur demande à la CLINIQUE), incluant par ailleurs le transport se fera directement à ANIMA CARE suite à l'envoi au CLIENT, par cette dernière, d'un lien de paiement en ligne, par mail et/ou SMS. La préparation de l'animal (housse funéraire individuelle) et la conservation de son corps (froid négatif) avant la collecte hebdomadaire par ANIMA CARE fera l'objet d'une facturation spécifique par la CLINIQUE, en fonction du poids de l'animal.

En cas de crémation individuelle, les cendres seront restituées à la CLINIQUE par la société ANIMA CARE. La CLINIQUE informera le CLIENT de la disponibilité des cendres dès réception afin que celui-ci puisse venir les récupérer.

Sauf exception, la CLINIQUE ne peut pas conserver les objets d'un animal décédé (cage de transport, collier, laisse, panier, linge etc...). Le CLIENT doit les emporter avec lui après la prise en charge du corps de l'animal par la CLINIQUE.

14. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans la CLINIQUE à la condition expresse qu'ils soient **muselés** et présentés par une personne majeure.

15. Admission des animaux errants et issu de la faune sauvage

Animal errant

Sauf exception, la CLINIQUE ne prend pas en charge les animaux errants, qui sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés.

Pendant les heures d'ouverture, la CLINIQUE peut contrôler l'identification des chiens et chats trouvés et orienter si cela est possible vers leur maître légitime. La CLINIQUE pourra parfois accepter de garder l'animal

momentanément notamment s'il s'agit d'un Patient, ou dans la l'attente d'une prise en charge par les services compétents.

En cas d'urgence médicale et/ou de souffrance animale, la CLINIQUE réalisera les soins de 1^e nécessité dans l'attente de la prise en charge par les services compétents.

En dehors de ces possibilités, toute personne ayant trouvé un animal errant dans la **métropole de Nantes** sera invitée à contacter le service suivant : **Allo Tranquillité Publique au 02 40 41 99 99**.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Faune sauvage

La CLINIQUE ne peut pas prendre en charge les animaux sauvages (oiseaux, hérissons, petits rongeurs...).
Celle-ci relève du Centre de soins de la Faune sauvage et des Ecosystèmes :

Adresse : 101 Route de Gachet ENVN Oniris, 44300 Nantes

Téléphone : 02 40 68 77 76 –

E-mail : faunesauvage@oniris-nantes.fr

Animal blessé

Si un animal trouvé est blessé, il faut impérativement joindre les **pompiers** qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

16. Conditions tarifaires

Affichage des tarifs des actes courants

Les tarifs des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente et sont disponibles en ligne sur le site internet <https://www.veterinaire-saint-clement.fr/>.

Ils sont donnés TTC, les honoraires perçus étant assujettis à une TVA de 20 %. Ils sont calculés en tenant compte du service en question (temps passé, matériel utilisé, compétence particulière), des charges qui incombent au fonctionnement de la CLINIQUE (taxes et impôts, charges sociales, salaires, entretien ...).

Pour les consultations vaccinales, sont compris l'examen clinique de l'animal, les injections, les vaccins, la rédaction des documents associés (carnet de santé ou passeport). **Aucune vaccination ne peut se faire sans consultation préalable de l'animal, même dans le cadre d'injections vaccinales ayant lieu à quelques semaines d'intervalle** (cas des primovaccinations notamment). Le paiement de cette consultation ne pourra pas être contesté par la CLIENT. Dans le cas contraire, le vétérinaire se réserve le droit de ne pas vacciner l'animal.

Pour les chirurgies de convenance des chats, le tarif est forfaitaire et inclut l'anesthésie, l'acte de chirurgie, les injections. Si l'animal n'a pas déjà été consulté récemment au sein de la CLINIQUE, une consultation pré-opératoire pourra être imposée au préalable afin de s'assurer notamment de la bonne de l'animal et d'obtenir le consentement éclairé du CLIENT.

Pour les chirurgies des chiens, le poids influençant fortement le prix d'une intervention chirurgicale, des minima de prix sont indiquées.

Ne sont jamais compris, les actes qui viendraient en complément de la consultation (comme une prise de sang, un examen au microscope par exemple) ou de l'acte chirurgical (soins supplémentaires à ceux prévus dans l'acte initial, renouvellement de pansements, délivrance de médicaments non prévus, examens particuliers...).

La CLINIQUE peut consentir des tarifs préférentiels dans certaines circonstances : par exemple lors de la consultation de plusieurs animaux appartenant au même CLIENT, pour le même motif ; budget limité empêchant une bonne prise en charge de l'animal et mettant ainsi en péril sa santé. Ces remises sont soumises à l'appréciation du vétérinaire, en accord avec sa conscience professionnelle et dans le respect du code de déontologie. **En aucun cas, un CLIENT ne peut exiger de telles remises, pour quelque raison que ce soit.**

Par ailleurs, la CLINIQUE est adhérente à l'association Vétérinaire pour Tous (VPT), afin de faciliter la prise en charge d'animaux appartenant aux personnes répondant aux critères spécifiés par l'association. Toute demande dans le cadre de ce dispositif devra faire l'objet au préalable :

- de la création d'un compte sur la plateforme VPT : <https://veterinairespourtous.fr/>
- une fois son éligibilité validée par VPT, le CLIENT transmet alors son code unique généré par VPT à la CLINIQUE afin qu'une demande de prise en charge puisse être créée par celle-ci en fonction de la demande du CLIENT et du besoin de l'animal. La CLINIQUE reste libre d'accepter ou non la prise en charge d'animaux éligibles selon ces derniers éléments.
- les soins pourront ensuite être programmés en cas d'accord de prise en charge par VPT. Le CLIENT devra régler sa part (1/3) le jour de la réalisation des soins.

La CLINIQUE s'investit enfin auprès de plusieurs Associations de Protection Animale (APA). Dans ce cadre, une convention spécifique est établie avec ces APA afin de préciser les modalités d'accueil des animaux dont ils ont la charge et les tarifs préférentiels dont ils peuvent bénéficier du fait de leur statut associatif.

Devis et réalisation des soins sur l'animal

Toute prise en charge peut faire l'objet d'une demande de devis afin de tenir compte des soins envisagés et de l'animal.

En présence du détenteur

Lors d'une consultation, la prise en charge étant exposée oralement au CLIENT, la réalisation de ces actes en sa présence vaut acceptation tacite de leur réalisation et donc de leur paiement. Néanmoins, la réalisation spontanée d'un devis sera proposée aussi souvent que possible par le vétérinaire avant de réaliser des soins complémentaires. Le CLIENT peut par ailleurs à tout moment demander un devis préalable avant la réalisation d'un acte proposé.

En l'absence du détenteur

Dans le cadre d'une intervention en l'absence du CLIENT (dépôt d'un animal pour une opération par exemple), **la prise de rendez-vous par le CLIENT pour un acte affiché sur la grille tarifaire, ou suite à l'édition d'un devis daté vaut acceptation du devis.**

La médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. En perspective de la potentielle nécessité de réaliser d'autres actes que ceux prévus initialement, le CLIENT :

- peut signifier oralement son accord de principe pour la réalisation de tout acte jugé nécessaire par le vétérinaire et le dépassement du devis en conséquence ;
- ou demander à être recontacté par téléphone au cours de l'intervention pour décider à ce moment-là. **En cas d'impossibilité de joindre le client, le vétérinaire n'effectuera alors pas les soins non indispensables sans accord préalable du CLIENT. Cela pourra justifier une nouvelle intervention, dont le prix sera à deviser alors. En cas de nécessité absolue, le client autorise cependant le vétérinaire à prodiguer les soins vitaux et à les régler en conséquence.**

17. Modalités de règlement

Modes de règlement

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

Les honoraires sont payables au comptant en fin de consultation, ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Les moyens de paiement acceptés sont : espèces, cartes bancaires, et chèques au nom du CLIENT. La CLINIQUE se réserve le droit de demander une pièce d'identité pour tout règlement par chèque. Si le chéquier n'est pas au nom du CLIENT, il pourra lui être demandé de fournir une autorisation écrite et une copie de la pièce d'identité du propriétaire du chéquier. En cas de doute, la CLINIQUE se réserve le droit de refuser le paiement par chèque.

Facilité de paiement

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour les animaux, la CLINIQUE peut accepter d'accorder des facilités de paiements sous la forme de **paiements échelonnés en 3 fois maximum, sur 3 mois successifs, pour des montants supérieurs à 100 euros TTC uniquement :**

- Soit dépôt de 3 chèques au nom du CLIENT déposés le jour des soins ;
- Soit dépôt d'un chèque de caution au nom du CLIENT, d'un montant égal à la totalité des soins, et paiement par carte bleue ou espèces échelonné. Le chèque de caution ne sera remis qu'après règlement intégral de la facture.

La demande de facilité de paiement doit impérativement être faite avant les soins, et validée par un vétérinaire. Les auxiliaires vétérinaires ne sont pas autorisées à accepter des facilités de paiement sans accord explicite du vétérinaire.

Procédure de recouvrement

La CLINIQUE se réserve le droit d'initier une procédure de recouvrement de dettes en cas de non-paiement 3 mois après l'édition de la facture, et/ou si le CLIENT ne donne pas de réponse à 3 relances.

La CLINIQUE peut par ailleurs refuser les clients en défaut de paiement.

Remise d'une facture

Conformément à la législation le paiement des honoraires donne systématiquement lieu à la rédaction d'une facture numérotée. Dans un souci environnemental, cette facture pourra être envoyée par e-mail, ou imprimée sous format papier. En cas d'oubli de notre part, ou refus initial du CLIENT d'avoir la facture, ce dernier peut à tout moment faire la demande d'un duplicata qui lui sera alors envoyée par mail dans les plus brefs délais ou imprimé pour être récupéré en main propre dans la CLINIQUE.

18. Communication

La CLINIQUE dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://www.veterinaire-saint-clement.fr/>, et d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/veterinairesaintclement/>

19. Accessibilité

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la CLINIQUE est consultable en salle d'attente ou à l'adresse suivante : <https://www.veterinaire-saint-clement.fr/>.

20. Litiges

Déontologie

En cas de différend relevant de la déontologie, le CLIENT peut s'adresser au président du **Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Pays de la Loire** :

Adresse : Parc Club du Perray, 20 Rue de la Rainière, 44339 Nantes

Téléphone : 02 40 50 06 63

E-mail : cro.pays-de-la-loire@ordre.veterinaire.fr

Le président du Conseil régional de l'Ordre interrogera le vétérinaire concerné afin d'obtenir des explications en lui transmettant la lettre de doléance du Client à défaut d'avis contraire de sa part. Ce dernier recevra ensuite une réponse de la part du président du Conseil régional de l'Ordre.

Contact avec le médiateur des litiges de la consommation

Tout litige avec la CLINIQUE doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à :

Clinique vétérinaire St Clément
21 Avenue Chanzy
44000 Nantes

En cas de contestation des solutions proposées, 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 membre de l'Ordre des vétérinaires et inscrit au Tableau.

Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment désaccord sur le contrat de soins consenti, sur sa mise en œuvre effective, sur des honoraires, sur des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : 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

Responsabilité civile professionnelle

La CLINIQUE est assurée en responsabilité civile professionnelle au nom de sa gérante, Mme Chloé Guénégan, auprès de L'EQUITE - LA MEDICALE :

Contrat : 02143472LL, référence client OJ96551S

Adresse : La Médicale – Agence de Nantes
7 bis Bd Victor Hugo
44200 Nantes

Téléphone : 02 40 48 71 06

E-mail : nantes@lamedicale.fr

S'il le souhaite, le CLIENT peut demander à la CLINIQUE l'ouverture d'un dossier de litige auprès de son assureur. L'assureur nommera un expert qui étudiera, dans le cadre d'un processus d'abord amiable, le dossier et évaluera, le cas échéant, le préjudice.

21. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Règlement général sur la protection des données

La CLINIQUE met en œuvre un traitement de données à caractère personnel des CLIENTS, aux fins de gérer de façon optimale leur relation et d'assurer le suivi des prestations et de des commandes.

Les données personnelles et de santé des patients collectées sont indispensables à ce traitement et sont destinées aux services de la CLINIQUE ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants ou prestataires, ce dont le Client reconnaît avoir été informé. Les informations qui sont demandées (nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail, informations relatives à l'animal) font l'objet, sauf opposition justifiée, d'un enregistrement informatique.

Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations le concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vétérinaire Chloé Guénégan.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

*Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Transmission des données

Données relatives à l'identité du Client, ses coordonnées et son animal

Ces données sont susceptibles d'être transférées :

- au fichier national d'identification lors de l'identification d'un patient par radiofréquence ou tatouage, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime ;
- à la société d'incinération en cas de prise en charge du corps d'un animal décédé ;
- aux organismes d'assurance avec lesquels le Client est contractuellement lié, et si vous nous en faites la demande afin d'obtenir un remboursement de frais vétérinaires.

Données détaillées dans le dossier médical

Seuls les membres du personnel de la CLINIQUE (vétérinaires et salariés non vétérinaires) et les stagiaires encadrés par ces derniers ont accès au dossier médical détaillé. Ce dossier n'est partagé avec aucun tiers, sauf dans le cadre d'un suivi optimisé du patient. Le Client reconnaît ainsi consentir à ce que certaines de ces données soient transmises à d'autres vétérinaires, laboratoires vétérinaires, ou assurances vétérinaires si cela est nécessaire.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime). Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques

vétérinaires du 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996). De même, les conventions de stage prévoient le respect de ce secret professionnel.

Utilisation des données

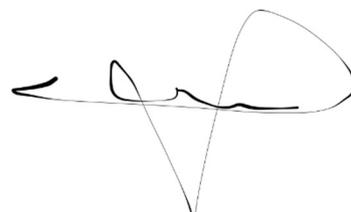
Afin de permettre au CLIENT d'être informé de tout ce qui concerne la santé de son animal et la CLINIQUE, le Client peut accepter de recevoir les relances relatives aux vaccins et aux autres actes/produits auxquels il souhaite souscrire, ainsi que la Newsletters par e-mail, sms ou courrier. Il peut également retirer son consentement à tout moment par demande écrite adressée à la CLINIQUE.

Le CLIENT peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

Conditions générales de fonctionnement validées le 01/02/2024

Chloé Guénégan,

Docteur vétérinaire et gérante



ANNEXE : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DE CLUBVETSHOP

1. Objet et modification

Les conditions générales de vente qui suivent déterminent les relations contractuelles entre CLUBVET et ses clients lors d'une vente à distance de biens et produits mis à leur disposition sur le site clubvetshop.fr, ci-après désigné le SITE. Elles sont seules valables et chaque commande implique l'acceptation de celles-ci. Ces conditions générales de ventes sont susceptibles d'être modifiées ou adaptées à tout moment par CLUBVET et dans ce cas mises en ligne immédiatement pour l'information du client. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

2. Les prix et les produits

Les prix indiqués sur le SITE ne sont valables que pour un retrait en clinique vétérinaire partenaire. Ils sont indiqués toutes taxes comprises hors participation aux frais de livraison étant précisé ici que les livraisons en clinique vétérinaire partenaire sont gratuites. A tout moment, CLUBVET peut modifier les prix sans préavis et les prix facturés seront ceux du tarif en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Le prix est payé au comptant à l'enregistrement de la commande. CLUBVET, qui se réserve le droit de supprimer ou d'ajouter des produits à son catalogue, se charge de sélectionner des fabricants qui proposent des produits conformes aux normes et à législation française.

3. Passage, validation et traitement des commandes

Le client doit s'identifier ou créer un compte quand il valide sa commande sur la page panier pour passer sa commande, puis choisir le vétérinaire qui recevra sa commande et accepter les conditions générales de vente. La commande sur le SITE est enregistrée au moment où le paiement est accepté par le système, un numéro de commande lui est attribué et le client reçoit une confirmation de commande par mail. CLUBVET peut procéder à des vérifications complémentaires et demander la communication de toutes les pièces nécessaires au déblocage de la commande, cette procédure pourra entraîner un retard de traitement des commandes. Après vérification CLUBVET se réserve le droit de refuser ou d'accepter la commande. Pour toute commande émanant d'un client avec lequel existe un litige, CLUBVET se réserve le droit de l'annuler ou de la refuser.

4. Modalité et sécurité de paiement

CLUBVETSHOP est un site complètement sécurisé en https. TOUTES les informations sur le site sont sécurisées et cryptées. Les seuls modes de paiement possibles sont le paiement comptant par carte bancaire (CB, VISA, MASTERCARD). Notre banque d'acquisition est BNP Paribas. La vente est considérée comme conclue seulement après l'acceptation du paiement. Les données de vos cartes bancaires n'apparaissent jamais en clair sur le réseau. En effet, celles-ci sont cryptées selon le protocole SSL. Personne, y compris chez CLUBVET, n'a accès de façon écrite ou informatique aux coordonnées de celles-ci.

5. La livraison

Le retrait gratuit en clinique vétérinaire : seul choix possible de livraison. Sous réserve de la disponibilité des produits, la livraison est planifiée entre 1 et 3 jours après votre commande. Vous recevrez un SMS pour vous avertir de la disponibilité chez votre vétérinaire des produits.

6. Les problèmes de livraison

Dans le cas où le colis est détérioré le client peut refuser le produit et doit impérativement informer CLUBVET par mail via l'onglet "contactez-nous" en choisissant "service client" dans l'objet dans un délai de 48 heures. Si la réclamation porte sur un défaut des marchandises livrées, une erreur sur les quantités livrées ou une erreur sur les références des produits il est impératif de prévenir CLUBVET dans un délai maximum de 48 heures après réception de la commande. En cas de non respect de ce délai, le droit à réclamation cessera d'être acquis. Les retours sont à la charge du client. Le droit de retour ne sera accepté uniquement pour des produits en leur état d'origine (emballage, notices et accessoires) et ne présentant aucune trace d'utilisation ni de salissure ni de détérioration. CLUBVET s'engage à rembourser le client dans un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception des produits selon le même mode de paiement que celui du client. Dans tous les cas constitutifs au sens de la jurisprudence et de la loi d'évènements fortuits ou de force majeure CLUBVET ne pourra être tenue pour responsable des éventuels défaut ou retard de livraison.

7. Le droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours francs à compter de la date de réception de la commande conformément au code de la consommation (articles L121-21 et suivants). Le client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour restituer à CLUBVET les produits concernés à compter de la date de la commande. Les retours sont à la charge du client. Le droit de retour ne sera accepté uniquement pour des produits en leur état d'origine (emballage, notices et accessoires) et ne présentant aucune trace d'utilisation ni de salissure ni de détérioration. CLUBVET s'engage à rembourser le client hors frais de livraison éventuels dans un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception des produits selon le même mode de paiement que celui du client.

8. Les garanties

Les dispositions légales de garantie de conformité et des vices cachés s'appliquent à toute livraison effectuée par CLUBVET.

9. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente sont écrites en langue française et le droit qui s'applique est le droit français. En cas de litige seuls les tribunaux français seront compétents.

ANNEXE : CONDITIONS D'UTILISATION ET DE VENTES DU SITE CLUBVETSHOP

Objet et modification

Les conditions générales de vente qui suivent déterminent les relations contractuelles entre CLUBVET et ses clients lors d'une vente à distance de biens et produits mis à leur disposition sur le site clubvetshop.fr, ci-après désigné le SITE. Elles sont seules valables et chaque commande implique l'acceptation de celles-ci. Ces conditions générales de ventes sont susceptibles d'être modifiées ou adaptées à tout moment par CLUBVET et dans ce cas mises en ligne immédiatement pour l'information du client. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les prix et les produits

Les prix indiqués sur le SITE ne sont valables que pour un retrait en clinique vétérinaire partenaire. Ils sont indiqués toutes taxes comprises hors participation aux frais de livraison étant précisé ici que les livraisons en clinique vétérinaire partenaire sont gratuites. A tout moment, CLUBVET peut modifier les prix sans préavis et les prix facturés seront ceux du tarif en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Le prix est payé au comptant à l'enregistrement de la commande. CLUBVET, qui se réserve le droit de supprimer ou d'ajouter des produits à son catalogue, se charge de sélectionner des fabricants qui proposent des produits conformes aux normes et à législation française.

Passage, validation et traitement des commandes

Le client doit s'identifier ou créer un compte quand il valide sa commande sur la page panier pour passer sa commande, puis choisir le vétérinaire qui recevra sa commande et accepter les conditions générales de vente. La commande sur le SITE est enregistrée au moment où le paiement est accepté par le système, un numéro de commande lui est attribué et le client reçoit une confirmation de commande par mail. CLUBVET peut procéder à des vérifications complémentaires et demander la communication de toutes les pièces nécessaires au déblocage de la commande, cette procédure pourra entraîner un retard de traitement des commandes. Après vérification CLUBVET se réserve le droit de refuser ou d'accepter la commande. Pour toute commande émanant d'un client avec lequel existe un litige, CLUBVET se réserve le droit de l'annuler ou de la refuser.

Modalité et sécurité de paiement

CLUBVETSHOP est un site complètement sécurisé en https. TOUTES les informations sur le site sont sécurisées et cryptées. Les seuls modes de paiement possibles sont le paiement comptant par carte bancaire (CB, VISA, MASTERCARD). Notre banque d'acquisition est BNP Paribas. La vente est considérée comme conclue seulement après l'acceptation du paiement. Les données de vos cartes bancaires n'apparaissent jamais en clair sur le réseau. En effet, celles-ci sont cryptées selon le protocole SSL. Personne, y compris chez CLUBVET, n'a accès de façon écrite ou informatique aux coordonnées de celles-ci.

La livraison

Le retrait gratuit en clinique vétérinaire : seul choix possible de livraison. Sous réserve de la disponibilité des produits, la livraison est planifiée entre 1 et 3 jours après votre commande. Vous recevrez un SMS pour vous avertir de la disponibilité chez votre vétérinaire des produits.

Les problèmes de livraison

Dans le cas où le colis est détérioré le client peut refuser le produit et doit impérativement informer CLUBVET par mail via l'onglet "contactez-nous" en choisissant "service client" dans l'objet dans un délai de 48 heures. Si la réclamation porte sur un défaut des marchandises livrées, une erreur sur les quantités livrées ou une erreur sur les références des produits il est impératif de prévenir CLUBVET dans un délai maximum de 48 heures après réception de la commande. En cas de non respect de ce délai, le droit à réclamation cessera d'être acquis. Les retours sont à la charge du client. Le droit de retour ne sera accepté uniquement pour des produits en leur état d'origine (emballage, notices et accessoires)

et ne présentant aucune trace d'utilisation ni de salissure ni de détérioration. CLUBVET s'engage à rembourser le client dans un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception des produits selon le même mode de paiement que celui du client. Dans tous les cas constitutifs au sens de la jurisprudence et de la loi d'événements fortuits ou de force majeure CLUBVET ne pourra être tenue pour responsable des éventuels défaut ou retard de livraison.

Le droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours francs à compter de la date de réception de la commande conformément au code de la consommation (articles L121-21 et suivants). Le client dispose d'un délais de quatorze jours francs pour restituer à CLUBVET les produits concernés à compter de la date de la commande. Les retours sont à la charge du client. Le droit de retour ne sera accepté uniquement pour des produits en leur état d'origine (emballage, notices et accessoires) et ne présentant aucune trace d'utilisation ni de salissure ni de détérioration. CLUBVET s'engage à rembourser le client hors frais de livraison éventuels dans un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception des produits selon le même mode de paiement que celui du client.

Les garanties

Les dispositions légales de garantie de conformité et des vices cachés s'appliquent à toute livraison effectuée par CLUBVET.

Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente sont écrites en langue française et le droit qui s'applique est le droit français. En cas de litige seuls les tribunaux français seront compétents.



01 86 76 70 96



18 rue Emilie Landrin, 75020 Paris