

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF)

### CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE SELARL HAPPYVET

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivant : [www.happy-vet.fr](http://www.happy-vet.fr)

Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

### MENTIONS OBLIGATOIRES

#### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES

**La clinique vétérinaire HAPPYVET** 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.

22 RUE ROHAN 67230 BENFELD  
03 88 74 01 01

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les lapins et les équidés.

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

La SELARL HAPPYVET est ouverte le lundi, mercredi et vendredi de 08h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00, le mardi de 8h00 à 13h00 et de 15h00 à 19h00, le jeudi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 ainsi que le samedi de 09h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous ;

Aux heures de fermeture de la clinique vétérinaire HAPPYVET, une convention a été passée avec le service d'urgence, joignable au 03 88 74 01 01.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement, même pour les urgences, des rendez-vous seront déplacés pour pouvoir vous recevoir dans les meilleures conditions. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace. Nous participons, avec d'autres vétérinaires, à un service d'urgence par roulement.

La clinique vétérinaire HAPPYVET, réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire HAPPYVET, est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte.

La prise de rdv en ligne est possible sur notre site internet [www.happy-vet.fr](http://www.happy-vet.fr). Si le motif pour lequel vous souhaitez consulter n'apparaît pas dans la liste c'est que la prise de rdv doit se faire par le biais du standard téléphonique au 03.88.74.01.01 pour une prise en charge plus précise.

La page Facebook de la clinique est un support de communication et d'information pour la clientèle, néanmoins les messages privés ne sont pas lus, elle ne constitue donc pas un moyen de prise de rdv ou de demande d'avis ou de toute autre requête en lien avec les activités de la clinique vétérinaire HAPPYVET,

Les appels d'urgence en dehors des horaires d'ouverture de la clinique sont filtrés par la société VETOPHONIE.

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

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, racisme, sexisme, 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 AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

##### **Personnel vétérinaire :**

DV CERQUEIRA Anna

DV KINNAERT Patrick

##### **Personnel non vétérinaire :**

Lucie BERNARD

Marion CURVALLE

*Lors de ses absences, le DV CERQUEIRA Anna sera parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.*

---

#### PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

- Consultation de médecine générale
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie, NAC et équidés
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales et thoraciques.

- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies
- D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire HAPPYVET, collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

---

#### SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la clinique vétérinaire HAPPYVET, sous supervision vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique vétérinaire HAPPYVET, la surveillance des animaux hospitalisés est discontinuée et fonction de sa nécessité. En règle générale les animaux hospitalisés sont visités le matin vers 9 heures et en soirée vers 20 heures.

---

#### HOSPITALISATION DES ANIMAUX CONTAGIEUX

L'agencement actuel des locaux ne permet pas d'isoler physiquement les animaux atteints de pathologies contagieuses, cependant toutes les mesures alternatives de biosécurité sont appliquées (port de gants, désinfection, matériel dédié, blouse jetable, etc) afin de limiter au maximum le risque contagieux. Ce risque ne peut donc pas être totalement supprimé.

---

#### PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Conformément au code de déontologie, la clinique vétérinaire HAPPYVET participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi après-midi, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence vitale.

Pour connaître le nom du vétérinaire d'astreinte,

- Appelez le 03 88 74 01 01
- Coût de la consultation d'urgence : indiquée lors de l'appel téléphonique

---

#### ESPECES TRAITEES

Chiens, chats, lapins et chevaux

---

#### CONDITIONS TARIFAIRES

Le tarif de la consultation s'élève à 36,50 euros, le prix d'une consultation d'urgence en journée s'élève à 60 euros, sont considérées comme des urgences en journée toute consultation sans rendez-vous, qu'il s'agisse ou non d'un motif vital, tout rendez-vous qui nécessite l'annulation d'autres rendez-vous pour effectuer sa prise en charge dans des conditions adéquates.

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un chiffrage pour tout acte.

Malgré tout, la médecine et la chirurgie vétérinaires sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire

s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur du patient dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour le patient et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge du patient.

---

#### LITIGES

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires du GRAND EST  
B.P 74140  
57040 Metz Cedex 01  
[cro.grand-est@veterinaire.fr](mailto:cro.grand-est@veterinaire.fr)

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à clinique vétérinaire HAPPYVET 22 RUE ROHAN 67230 BENFELD.

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 inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

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

---

#### RCP

ABEILLE ASSURANCES SARL POULNOT

04 90 15 91 00

[poulnot@abeille-assurances.com](mailto:poulnot@abeille-assurances.com)

---

#### LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 des Dv : CERQUEIRA ANNA.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

---

#### RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont la clinique vétérinaire HAPPYVET informera le client. Cette information se fait verbalement dans le cadre de la pratique courante. Un contrat de soins peut être signé pour certaines prises en charge.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. La clinique vétérinaire HAPPYVET informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal 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.

---

#### CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

---

#### DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès (naturel ou par nécessité médicale autrement dit lors d'une euthanasie) de l'animal :

- 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 ESTHIMA la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique par la société. Elles peuvent aussi vous être expédiées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité, sans supplément. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client.

Les frais de prise en charge du corps et de crémation sont à la charge du client.

---

#### MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte et muselés si besoin.

---

#### ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

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

---

#### ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire HAPPYVET ne prend pas en charge les animaux errants. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons contrôler l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime. En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux ou la fourrière intercommunale au 03 88 57 64 68.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question ou la fourrière intercommunale au 03 88 57 64 68.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au **URGENCES LPO ALSACE : 06 87 14 66 78 /03 88 04 42 12.**

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

---

#### MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont dus comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal à la fin des soins en cas d'hospitalisation. 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.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté par empreinte de carte bancaire. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.  
Le paiement par chèque est accepté.

Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en trois fois maximum, sur trois mois successifs) soit par chèque, soit par carte bancaire moyennant des frais de dossier qui s'élèvent à 4,4% du montant de la facture totale, qui eux doivent être réglés comptant.

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique vétérinaire HAPPYVET appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal judiciaire de Strasbourg.

---

#### VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique vétérinaire HAPPYVET est autorisée, à la suite d'une consultation, à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux de la clinique.

Par dérogation, la clinique vétérinaire HAPPYVET est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire dans les locaux de la clinique.

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

---

#### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La clinique vétérinaire HAPPYVET dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la clinique vétérinaire HAPPYVET ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

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).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le DV CERQUEIRA Anna.

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

Et

\*[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 \(règlement général sur la protection des données\) »](#)

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT VALIDEES LE 29/01/2024.

