



Conditions générales de fonctionnement

Les présentes conditions sont consultables sur le site www.vetalia.com

Tout acte réalisé sur un·e patient·e pris·e en charge par un·e vétérinaire collaborateur·rice de VETALIA est soumis·e aux présentes conditions de fonctionnement.

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

VETALIA

5 rue de Castiglione 75001 PARIS

Téléphone : 01 40 40 01 02

Mail : contact@vetalia.com

VETALIA est une société de service qui met à la disposition des propriétaires d'animaux souhaitant une consultation, des vétérinaires collaborateur·rices.

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et les nouveaux animaux de compagnie (hors oiseaux et reptiles).

Les chiens de première et de deuxième catégorie doivent être muselés et tenus en laisse par leur propriétaire.

II - Fonctionnement du service des consultations

1. Conditions d'exercice

Les consultations sont exclusivement assurées à domicile.

Une exception est faite pour les chiens de travail dont l'état de santé nécessiterait une intervention vétérinaire sur leur lieu de travail pouvant être qualifié de lieu public. L'intervention est possible à condition de pouvoir garantir la mise à disposition d'une pièce à l'écart du public pour que le vétérinaire puisse consulter l'animal.

VETALIA se réserve le droit de refuser une demande de consultation si elle juge mettre en danger son·sa vétérinaire, et ce même si les conditions d'exercice sont réunies.

Hors les cas prévus par le code de déontologie, VETALIA se réserve aussi la possibilité de refuser tout·e client·e qui :

- se rend coupable d'incivilité, insulte, injure, menace, cri, diffamation à l'écrit ou à l'oral,
- est manifestement alcoolisé·e ou sous l'effet d'une drogue,
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté,
- ne peut ou ne veut honorer les honoraires du·de la vétérinaire collaborateur·rice,
- demande une consultation hors domicile ou en dehors de la zone d'intervention,
- a déjà refusé une visite sans avoir pris le soin de l'annuler,
- formule une demande heurtant la conscience du·de la vétérinaire,
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du·de la vétérinaire collaborateur·rice ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données.

Les demandes de visite auprès de mineurs ne peuvent être prises qu'après accord téléphonique direct d'un des parents. Dans ce cas, le parent doit s'assurer de la mise à disposition de son enfant d'un moyen de paiement pour régler les honoraires.

VETALIA n'assure pas d'hospitalisation à domicile.

2. Amplitudes horaires et prise de visites

Les visites sont prises par la société VETOPHONIE, service de secrétariat et régulation exclusivement vétérinaire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les consultations sont assurées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

3. Les vétérinaires collaborateur·ices affecté·es aux soins des animaux

La liste des vétérinaires qui assurent les consultations à domicile est la suivante :

- Dr CABRAL Emanuel, n° ordre 26281, diplômé de l'UTAD (Portugal)
- Dr EYNARD Philippe, n°ordre 16385, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse
- Dr GIOVANETTO Manuel, n° ordre 17458, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Maison Alfort
- Dr KERHOAS Jean-Marie, n° ordre 16725, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Maison Alfort
- Dr MARTIN Guillaume, n° ordre 20912, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Maison Alfort
- Dr MOTTET Frédéric, n° ordre 1438, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse
- Dr NEVES Caroline, n°ordre 29612, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes
- Dr PELLEGRIN Ludovic, N° ordre 25893 , diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Maison Alfort
- Dr POYET Coralie, N° ordre 31332 , diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Maison Alfort

4. Répartition géographique des zones de consultation

Les consultations sont assurées sur Paris et la Région Parisienne dans un rayon de 60 Km environ autour de Paris centre.

Les zones d'intervention en région parisienne sont consultables directement à l'adresse suivante : <https://www.vetalia.com/fonctionnement/urgences-veterinaires-paris-idf/> ou en allant sur le site www.vetalia.com rubrique « FONCTIONNEMENT », onglet « NOS ZONES D'INTERVENTION ».

III - Interventions réalisées par VETALIA

Toute intervention chirurgicale ou médicale qui entre dans les compétences du·de la vétérinaire collaborateur·rice et pour laquelle la sécurité de l'animal souffrant est respectée peut être assurée par VETALIA, comme :

- Consultation de médecine générale et d'urgence
- Identification par transpondeur électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Sédation préalable à l'examen clinique ou pour les soins si le vétérinaire le juge nécessaire
- Anesthésie (protocoles en anesthésie fixe), réanimation. Le risque anesthésique sera évalué avant toute anesthésie.
- Chirurgies non invasives nécessitant une intervention immédiate (plaies, abcès, obstruction urétrale féline, etc.)

VETALIA dispose d'un partenariat avec le laboratoire d'analyses médicales VEBIO, ce qui lui permet d'assurer les examens complémentaires nécessaires à la bonne prise en charge de l'animal. Les examens suivants peuvent être réalisés au chevet de l'animal : mesure de la glycémie, évaluation du taux d'Urée, bandelette urinaire.

Si le·la vétérinaire juge nécessaire l'hospitalisation de l'animal, il·elle fournira l'adresse et le numéro de téléphone d'une ou plusieurs structures vétérinaires aptes à recevoir l'animal pour la suite des soins.

IV - Permanence et continuité des soins

VETALIA est un service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En ce sens, elle assure la permanence et la continuité des soins des animaux dont elle a la charge.

VETALIA est partenaire des vétérinaires traitant des animaux dont elle a eu la charge ce qui permet de garantir une continuité dans les soins.

V - Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du·de la client·e

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont VETALIA informera le·la client·e. 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·e patient·e nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce·cette dernier·e. VETALIA informera dans ce cas le·la client·e de la nécessité d'utiliser une contention particulière, physique ou chimique, pour des raisons de sécurité.

L'examen du·de la patient·e ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le·la client·e.

Le·la client·e déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et, le cas échéant, les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

VI - Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le·la client·e le souhaite, laisser le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer la prise en charge du corps : récupération du corps au domicile, conservation dans les règles en vigueur, organisation de l'enlèvement par l'intermédiaire de la société SIAF, la crémation collective ou individuelle. En cas de crémation individuelle, les cendres seront mises à disposition chez le vétérinaire traitant. Elles peuvent aussi être expédiées à domicile avec supplément tarifaire. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le·la client·la.

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

VII - Consultation des animaux errants

VETALIA ne prend habituellement pas en charge les animaux errants qui sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés.

Nous pouvons intervenir pour les premiers soins ou pour contrôler l'identification des chiens et chats trouvés, la totalité du coût d'intervention étant à la charge de personne l'ayant trouvé. En dehors de ces possibilités, contacter les services municipaux.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage <https://www.reseau-soins-faune-sauvage.com/>

Pour les animaux blessés, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un·e vétérinaire.

VIII - Ventes de médicaments

VETALIA est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seul·es client·es (dont le·la patient·e est inscrit·e sur le fichier clientèle).

Le·la vétérinaire délivrera au cours de la consultation les médicaments qu'il·elle jugera nécessaires au traitement de l'animal jusqu'au contrôle du·de la vétérinaire traitant·e ou délivrera une ordonnance afin que le·la client·e puisse aller se faire délivrer ces médicaments en pharmacie.

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

IX - Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des consultations sont accessibles en cliquant sur le lien suivant : <https://www.vetalia.com>

En dehors des actes codifiés, le·la vétérinaire peut 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·la vétérinaire s'engage à prévenir le·la client·e avant d'engager des frais supplémentaires.

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.

X - Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation.

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.

Le paiement s'effectue par carte bancaire via un site de transaction sécurisée en ligne, PAYLINE. Le·la client·e devra s'assurer de disposer d'un mobile enregistré auprès de sa banque pour pouvoir recevoir le code de confirmation ou la demande d'autorisation 3D SECURE. A défaut, la transaction ne pourra se faire et le·la client·e devra s'assurer de disposer d'un autre moyen de paiement (chèque ou espèces).

La loi interdit au·à la vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins, un paiement en 3 fois sans frais par CB sera éventuellement proposé, à la discrétion du·de la vétérinaire collaborateur·rice.

Les personnes sous curatelle doivent pouvoir fournir à VETALIA l'ensemble des coordonnées de la curatelle (nom, adresse, téléphone, mail) pour pouvoir bénéficier d'une consultation pour leur animal.

En cas de non-paiement des honoraires, VETALIA 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 d'instance de Paris.

XI - Déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'Ile de France, 18 Cour Debille 75011 PARIS.

Le numéro de téléphone est le 01 47 00 12 89.

XII - Litige

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en recommandé avec accusé de réception à VETALIA, 5 rue de Castiglione, 75001 PARIS

En cas de contestation des solutions proposées, le·la médiateur·rice de la consommation peut être saisi·e à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/mediateur-de-la-consommation.html>

XIII - Assurance responsabilité civile professionnelle

Conformément à la législation, VETALIA ainsi que chaque vétérinaire collaborateur·rice, possède une assurance responsabilité civile professionnelle.

- VETALIA, n° ordre 503221, LA MEDICALE 51, rue de Rome 75008 PARIS
- Dr CABRAL Emanuel, n° ordre 26281, LA MEDICALE 51, rue de Rome 75008 PARIS
- Dr EYNARD Philippe, n°ordre 16385, AXA, 121 avenue Ledru Rollin 75011 PARIS
- Dr GIOVANETTO Manuel, n° ordre 17458, MACSF 10, rue de Valmy 92800 PUTEAUX
- Dr KERHOAS Jean-Marie, n° ordre 16725, LA MEDICALE 51, rue de Rome 75008 PARIS
- Dr MARTIN Guillaume, n° ordre 20912, INTER MUTUELLES ENTREPRISES 66, rue de Sotteville 76100 ROUEN
- Dr MOTTET Frédéric, n° ordre 1438, LA MEDICALE 4bis, rue des Berthauds 93100 ROSNY SOUS BOIS
- Dr NEVES Caroline, n°ordre 2961, MACSF 10, rue de Valmy 92800 PUTEAUX
- Dr PELLEGRIN Ludovic, n°ordre 25893, LA MEDICALE 51, rue de Rome 75008 PARIS

XIV - Politique de confidentialité

VETALIA dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patient·es et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

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

Lors de l'identification d'un·e patient·e 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 VETALIA ont accès à ce fichier : vétérinaires et salarié·es non vétérinaires.

Tou·tes les vétérinaires sont tenu·es au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tou·tes les salarié·es non vétérinaires sont également tenu·es 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 des responsables du fichier, les Dr LE DREF, Dr BERNARD et Dr GALDIN.

*[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 générales de fonctionnement validées le 1er janvier 2021.