

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement décrivent le fonctionnement, l'organisation et les prestations de l'établissement. Elles servent de référence à l'obtention du consentement éclairé du client.

Elles sont mises à disposition du public dans l'établissement et, lorsqu'un site internet existe, sur celui-ci. Elles sont également communiquées au Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires compétent.

Document établi conformément à l'article R. 242-35 du code rural et de la pêche maritime et à l'arrêté du 30 juillet 2026 relatif aux conditions générales de fonctionnement des domiciles professionnels d'exercice des vétérinaires.

1. Identification de la structure

La **Clinique vétérinaire Le Vêto Sainte Clotilde**, établissement de soins classé clinique vétérinaire pour animaux de compagnie conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, est située 130 Route du Bois de Nèfles – 97490 Sainte Clotilde (Saint-Denis, La Réunion).

Elle est exploitée par la SELAS CLINIQUE VÉTÉRINAIRE SAINTE CLOTILDE, société d'exercice libéral par actions simplifiée au capital de 30 000 €, immatriculée au RCS de Saint-Denis de La Réunion sous le n° 483 635 355 et inscrite au tableau de l'Ordre des vétérinaires sous le n° 502579.

N° DPE : 502579-1

SIRET : 483 635 355 00025

N° de TVA : FR59 483 635 355

Téléphone : 02 62 97 75 54

Courriel : jpdanneels@leveto.re

Site internet : <https://www.veterinaire-leveto-steclotilde.com>

Les présentes CGF sont consultables à l'accueil et dans la salle d'attente de la clinique, sur le site internet <https://www.veterinaire-leveto-steclotilde.com>, et peuvent être remises sous format papier sur simple demande.

Tout acte de médecine ou de chirurgie des animaux ou de pharmacie vétérinaire réalisé par ou sous la responsabilité d'un vétérinaire exerçant dans ou depuis ce domicile professionnel est soumis aux présentes CGF.

2. Réseaux et communautés professionnels

Les vétérinaires exerçant au sein de l'établissement sont liés au réseau professionnel suivant : Smartemis France.

3. Espèces traitées

L'établissement prend en charge les espèces suivantes : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie (NAC) et reptiles. Il peut arriver que le client soit orienté vers un autre établissement de soins plus à même de prendre en charge une espèce ou un type d'animal pour lequel l'établissement ne dispose pas de la compétence, du matériel ou de la couverture en responsabilité civile professionnelle nécessaires.



4. Prestations proposées

Prestations effectivement proposées :

- consultations de médecine générale et médecine préventive ;
- chirurgie de convenance, chirurgie gynécologique et chirurgie des tissus mous ;
- anesthésies générales (fixes et gazeuses), protocole adapté à la nature de l'intervention, à la race, aux antécédents et à l'âge de l'animal ; prévention et traitement de la douleur ;
- imagerie médicale : radiographie et échographie ;
- analyses sanguines réalisées sur place (MS4S, IMM Scan, MS Scan) ou, avec l'accord du client, par un laboratoire extérieur ;
- délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire ;
- vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

5. Modalités d'accueil et de fonctionnement

Horaires d'ouverture au public : du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, le samedi de 8h00 à 12h00.

Les consultations sont réalisées sur rendez-vous.

Les modalités de prise de rendez-vous sont les suivantes : par téléphone, en ligne via Planning Veto, ou par la messagerie Facebook de la clinique.

Gestion des urgences : pendant les horaires d'ouverture, les urgences sont prises en charge par la clinique ; en dehors, par le Service de garde du Nord (voir article 10).

Pour entrer rapidement en contact avec l'établissement, les clients peuvent utiliser : le téléphone (02 62 97 75 54) ou le courriel (accueilsteclotilde@leveto.re).

6. Personnel affecté aux soins des animaux

Docteur vétérinaire titulaire du domicile professionnel d'exercice : Dr Jean-Pascal DANNEELS-CASABIANCA, diplômé de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse (1990), vétérinaire associé.

Personnel vétérinaire / personnel qualifié affecté aux soins :

- Dr Mélanie MOULU, diplômée de la Faculté de médecine vétérinaire de Liège (Belgique) en 2008, vétérinaire salariée ;
- Dr Marie LOBRY, diplômée de la Faculté de médecine vétérinaire de Cluj-Napoca (Roumanie) en 2021, vétérinaire salariée ;
- Mme Inès MOYA, auxiliaire spécialisée vétérinaire, échelon 4 ;
- Mme Caroline MINETTE, auxiliaire vétérinaire, échelon 3.

7. Délégation des actes vétérinaires

Au sein de l'établissement, aucun acte vétérinaire n'est délégué.

8. Surveillance des animaux hospitalisés

Pendant les horaires d'ouverture, la surveillance des animaux hospitalisés est assurée par l'équipe vétérinaire et les auxiliaires présents dans l'établissement.

En dehors des horaires d'ouverture au public, le personnel n'est pas présent sur site 24h/24 : il assure une surveillance régulière mais non continue des animaux hospitalisés. Les visites sont possibles pendant les heures d'ouverture, si elles ne perturbent pas le fonctionnement de l'établissement ; elles ne sont pas permises en dehors de ces horaires. Le local



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

d'hospitalisation répond aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 et dispose de son propre point d'eau.

9. Prise en charge d'un animal contagieux

Lors de la prise en charge d'un animal contagieux, les mesures de confinement mises en œuvre sont les suivantes : en cas d'hospitalisation, l'animal est placé dans un local dédié à cet usage (chenil contagieux), avec du matériel réservé à ses soins et les mesures d'hygiène nécessaires pendant toute la durée de son séjour.

Les procédures de désinfection de la salle, du matériel et, le cas échéant, du local d'hospitalisation sont les suivantes : la salle de consultation est désinfectée dès la sortie de l'animal ; le matériel utilisé et le local d'hospitalisation sont désinfectés après sa sortie de la clinique.

10. Permanence et continuité des soins

La permanence et la continuité des soins sont assurées dans le cadre d'un service de garde organisé : le Service de garde du Nord de La Réunion, auquel participe la clinique.

En dehors des horaires d'ouverture, contacter : le Service de garde du Nord au 0693 32 60 59. Lorsqu'une convention de permanence et/ou de continuité des soins a été conclue, le ou les vétérinaires / structures conventionnés sont : les établissements de soins vétérinaires membres du Service de garde du Nord, selon le règlement intérieur en vigueur depuis le 1er janvier 2026.

11. Conditions tarifaires et modalités de règlement

Les tarifs des principaux actes sont consultables dans la salle d'attente et sur le site internet <https://www.veterinaire-leveto-steclotilde.com>. Le montant à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales, des médicaments et des autres produits délivrés ; il donne lieu à une facture détaillée.

Lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé à l'avance, un devis comportant des paliers financiers est remis au client. Tout dépassement de palier doit faire l'objet d'une nouvelle acceptation du client.

Le règlement est dû à la fin de chaque consultation ou en sortie d'hospitalisation. Un acompte de 150€ pourra être demandé pour une hospitalisation longue durée, des soins de longue durée, une intervention lourde ou une consultation de garde. Des facilités de paiement peuvent exceptionnellement être accordées au cas par cas.

Moyens de paiement acceptés : cartes bancaires et espèces.

12. Accès au code de déontologie vétérinaire

Le Code de déontologie vétérinaire peut être consulté sur le site officiel Légifrance : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006071367/LEGISCTA000006168195/

13. Confidentialité et données personnelles

Les données personnelles des clients sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Responsable du traitement : SELAS CLINIQUE VÉTÉRINAIRE SAINTE CLOTILDE, 130 Route du Bois de Nèfles – 97490 Sainte-Clotilde.

Finalités principales du traitement : gestion des dossiers clients et patients, prise de rendez-vous, suivi des soins, relances de vaccination, facturation et gestion administrative.

Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité peuvent être exercés auprès du Dr Jean-Pascal DANNEELS-CASABIANCA, par courriel (accueilsteclotilde@leveto.re) ou par courrier à l'adresse de la clinique. Tout vétérinaire est tenu au secret professionnel : aucune information recueillie lors d'une consultation ne peut être divulguée, hors les cas prévus par la loi.

14. Réclamations – Litiges – Médiation

En cas de différend à caractère déontologique, le client peut saisir le Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires compétent : Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'Île-de-France et des départements d'outre-mer, 18 cour Debille, 75011 Paris – 01 47 00 12 89 – cro.idf@ordre.veterinaire.fr.

Pour les litiges de consommation, le client peut recourir au médiateur de la consommation de la profession vétérinaire (article L. 612-1 du code de la consommation) : par courriel à mediateur-conso@veterinaire.fr ou par courrier : Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire, Conseil national de l'Ordre des vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 Paris.

15. Assurance responsabilité civile professionnelle

La compagnie d'assurance en responsabilité civile professionnelle des vétérinaires est : La Médicale de France (contrat n° 01024555PX). Coordonnées de la compagnie : 102 A rue du Général Lambert, 97436 Saint-Leu.

16. Consentement éclairé, risques et contrat de soins

Tout traitement, toute anesthésie ou toute intervention chirurgicale peut comporter des risques. Le client en est informé oralement dans le cadre de la pratique courante et, pour les actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal ou soumis à des conditions particulières, par écrit au moyen d'un contrat de soins, qui lui apporte les informations nécessaires à son consentement éclairé.

Lorsque des mesures particulières de contention sont nécessaires pour assurer la sécurité de l'animal, du personnel ou des personnes présentes (notamment en cas de comportement agressif), l'équipe en informe le client. Ces moyens de contention peuvent occasionnellement entraîner une blessure de l'animal. L'examen n'est réalisé qu'après acceptation de la contention par le client.

17. Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, la prise en charge du corps est organisée selon les modalités suivantes : un équarissage collectif est assurée par le GDS de la Reunion 1 R Rue du Père Hauck PK23 97418 LA PLAINE DES CAFRES.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Les modalités de demande et les frais associés sont les suivants : enlèvement du corps de l'animal facturé en fonction du poids de l'animal.

18. Conditions d'admission

Les chiens de 1^{re} et 2^e catégories sont admis à la condition expresse d'être muselés, tenus en laisse et présentés par une personne majeure.

Concernant les animaux errants : ils relèvent de la responsabilité de la mairie de la commune où ils ont été trouvés. La clinique ne recueille pas les animaux errants ; son personnel peut aider à vérifier si l'animal est identifié, mais ne peut en aucun cas communiquer les coordonnées du propriétaire à un tiers.

19. Vente de médicaments et produits

L'établissement propose la délivrance ou la vente des produits suivants : médicaments délivrés conformément à la réglementation sur la pharmacie vétérinaire, produits d'hygiène, aliments diététiques et physiologiques, et accessoires.

Les modalités de commande, de retrait, de reprise ou d'échange sont les suivantes : les commandes se font après un premier acompte qui sera déduit lors de la réception de la marchandise, la reprise est consentie si et seulement si le produit considéré n'a pas été entamé et a été acheté à la clinique.

En cas de commande ou de vente en ligne, les modalités applicables sont les suivantes : sans objet actuellement.

20. Communication

L'établissement utilise les supports de communication suivants : site internet (<https://www.veterinaire-leveto-steclotilde.com>), page Facebook (<https://www.facebook.com/cliniquelevetosainteclotilde>) et compte Instagram (<https://www.instagram.com/levetosainteclotilde>).

Les modalités d'utilisation de ces supports sont les suivantes : information de la clientèle sur la clinique, ses services et ses actualités ; prise de rendez-vous en ligne via le site ; messagerie Facebook pour les demandes non urgentes.

Les informations relatives à la permanence et à la continuité des soins sont indiquées sur ces supports lorsque cela est applicable.

21. Accessibilité

Le Registre Public d'Accessibilité de l'établissement peut être consulté sur demande.

Les informations complémentaires relatives à l'accessibilité de l'établissement sont les suivantes : sans objet

Document mis à disposition de la clientèle et communiqué au Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires compétent.

Fait à Sainte-Clotilde, le 30 Septembre 2026

