



Version du 14/04/2023

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE FREGIS

Une note affichée en salle d'attente informe les clients que les conditions générales de fonctionnement sont consultables par simple demande auprès des Chargés d'accueil.

Elles sont également disponibles sur le site de l'établissement : [www.fregis.com](http://www.fregis.com)

Les actes effectués au sein de l'établissement sont soumis aux présentes Conditions Générales de Fonctionnement

---

### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, le CHV Frégis est un Centre Hospitalier Vétérinaire.

L'établissement est situé : 9, rue de Verdun – 94250 GENTILLY

Tél : 01 49 85 83 00 – Email : [contact@fregis.com](mailto:contact@fregis.com)

---

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

L'établissement de soins est ouvert 24 heures sur 24

---

### CLIENT RESPONSABLE DE L'ANIMAL

Conformément aux dispositions légales, le client du vétérinaire est la personne majeure qui présente l'animal en consultation et qui, de ce fait, en est responsable médicalement et financièrement.

---

### PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : L'établissement comprend 5 vétérinaires associés et environ 45 vétérinaires collaborateurs.

Des vétérinaires consultants indépendants assurent les consultations d'ophtalmologie et NAC.

Personnel non vétérinaire : L'établissement comprend une cinquantaine d'ASV.

La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur le site du CHV : [www.fregis.com](http://www.fregis.com) (rubrique « notre CHV », nos équipes)

---

### PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE

L'établissement assure des consultations de médecine, de chirurgie, d'imagerie médicale, d'urgence, de neurologie...

La liste des services et prestations proposées est régulièrement mise à jour sur le site du CHV : [www.fregis.com](http://www.fregis.com) (rubrique « notre CHV », nos services)

---

### SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont sous la surveillance des vétérinaires et du personnel ASV, 24 heures sur 24.

---

## PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence et la continuité de soins sont assurées par le personnel vétérinaire et de soins, présent 24 heures sur 24.

Des cas de force majeure peuvent rendre la réalisation de certains actes difficile, voire impossible : panne d'un matériel, absence imprévisible de personnel qualifié, ruptures de stock (sang et dérivés sanguins en particulier), ... La permanence de soins est une responsabilité professionnelle collective. En conséquence, en l'absence ponctuelle (congés, maladie, ...) de certaines ressources humaines aux compétences très spécifiques, le CHV ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de prendre en charge des cas envoyés par des confrères et demandant la réalisation de certaines prestations nécessitant une technicité et/ou un matériel très particuliers pour pouvoir être assurées dans des conditions de sécurité et de résultat conformes aux données actuelles de la médecine vétérinaire (hémodialyse, pose de pacemaker, transfusion sanguine, ...). Le cas échéant, le CHV donnera au vétérinaire traitant ou au client une liste de structures à contacter, connues pour pouvoir réaliser de tels actes, sans pouvoir garantir leur faisabilité dans lesdites structures. Par ailleurs, la liste des vétérinaires, y compris des vétérinaires spécialistes, est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : [www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr)

---

## ESPECES TRAITEES – ANIMAUX DANGEREUX

Les espèces habituellement traitées sont les chiens et les chats. Les NAC sont traités par un service indépendant et occasionnellement par les autres vétérinaires du CHV.

Les chiens de première et deuxième catégories visés par la Législation sur les chiens dangereux sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

---

## CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs principaux sont affichés dans la salle d'attente. Le tarif détaillé est consultable auprès des chargés d'accueil ou des vétérinaires.

Le client est clairement informé que le budget prévisionnel qui est donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'en fonction de l'évolution de l'affection de l'animal, de sa réponse aux traitements institués, de la durée d'hospitalisation, ..., il peut subir des variations. Le budget estimatif ne comprend jamais les médicaments éventuellement prescrits à la sortie et les consultations de contrôle ou post-opératoires.

L'hospitalisation est comptée par journée calendaire, toute journée entamée est due en totalité.

Un acompte du budget estimatif doit obligatoirement être versé comptant lors de toute hospitalisation (y compris ambulatoire avec examens complémentaire nécessitant une anesthésie)

---

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

Le client est clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur, comporte des risques exceptionnels ou non et qu'il en accepte toutes les conséquences.

Le caractère agressif de certains animaux, la réalisation de certains soins, ... nécessitent des contentions physiques ou chimiques qui peuvent être responsables de complications (graves ou non), sans pour autant que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée.

Certains examens et soins nécessitent pour des raisons techniques, hygiéniques ou médicales une tonte, parfois très large, de certaines parties du corps des animaux.

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, MODALITES DE REGLEMENT

Le CHV n'est pas tenu à une obligation de résultat et le client s'engage à acquitter tous les frais (consultation, hospitalisation, surveillance médicale, soins, perfusions, chirurgie, implants chirurgicaux, examens complémentaires, ...) nécessités par l'état de son animal, dès la première présentation par le CHV Frégis d'un relevé détaillé.

La totalité des honoraires doit être réglée avant la sortie de l'animal.

Le coût de complications éventuelles (pendant et après l'hospitalisation), des soins ou consultations de contrôle après la sortie sont toujours à la charge du client.

Le CHV ne peut être tenu pour responsable des laisses, colliers ou autres objets laissés avec l'animal.

Les visites perturbent les animaux. Elles ne sont possibles qu'après accord du vétérinaire. Des nouvelles peuvent être obtenues auprès du secrétariat aux heures ouvrables.

Les sorties des animaux hospitalisés se font avant 19h00 après rendez-vous pris auprès du secrétariat. Il n'y a pas de sortie les dimanches et jours fériés.

---

## MODE DE REGLEMENT

Nous acceptons les règlements par carte bancaire, chèque, ou espèces.

Une facilité de paiement est possible (hors paiement de l'acompte, le cas échéant) sur demande lors de la prise de rendez-vous ou à la sortie l'animal, par Carte Bancaire uniquement. Le CHV ne propose pas de facilité de paiement par chèques.

Notre partenaire Oney Bank propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer des prestations de 90€ à 4000€ en 3 ou 4 fois par carte bancaire.

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie (durée du financement + 2mois). Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées. La présentation d'une carte d'identité en cours de validité est également demandée au moment du financement.

Le Client pourra souscrire électroniquement son contrat de crédit directement au CHV : Dans cette hypothèse, le Client, présent physiquement, est accompagné dans le processus de contractualisation sous forme électronique par un membre du personnel habilité à cet effet. Ce dernier va alors guider le Client, étape par étape, dans le processus de contractualisation sous forme électronique. Le CHV s'assurera au préalable que le Client dispose d'un téléphone mobile et d'une adresse mail valide afin de pouvoir prendre connaissance de l'ensemble des documents envoyés par voie électronique nécessaires à ce mode de souscription. Dans le cas contraire, le Client ne pourra pas utiliser ce mode de souscription.

Le CHV saisira le montant de la demande de financement personnalisée ainsi que les informations personnelles du Client sur l'écran. Le Client prend connaissance des conditions particulières et générales du paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire, qui lui sont fournies sous format PDF, afin qu'il puisse les lire en déroulant le document jusqu'à la dernière page. Le Client doit notifier ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Un code OTP SMS lui sera ensuite envoyé sur le numéro de téléphone mobile préalablement renseigné. Le client doit confirmer sa volonté de conclure le contrat par voie électronique par la saisie du code OTP SMS dans la zone prévue à cet effet sur l'écran, et par le bouton "valider". Un courriel de confirmation lui sera envoyé reprenant les modalités du financement.

Le Client reconnaît que le "double clic" associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales et la saisie du code OTP SMS de confirmation valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du financement.

Le Client est informé qu'à tout moment pendant le processus de contractualisation et avant l'acceptation électronique du contrat, il peut abandonner la transaction.

Dans le cadre de ce mode de souscription, le Client ne dispose pas de délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à son crédit. Les informations en rapport avec le financement seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de la demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 3x 4x Oney. Le CHV ne peut être tenu responsable du refus d'octroi d'un financement 3x4X Oney.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Client et Oney Bank.

Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire permet de régler les prestations effectuées et facturée par le CHV de la façon suivante :

- un apport obligatoire, par carte bancaire, débité le jour de la consultation ou de la sortie de l'animal (hors acompte) correspondant à un tiers ou à un quart des prestations facturées ;
- deux mensualités ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou à un quart des prestations facturées, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois, et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,45% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,2 % pour un 4 fois.

Le service Oney Bank n'est pas disponible entre 22h00 et 8h00.

Coordonnées de notre partenaire :

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

---

## VENTE ET DELIVRANCE DES MEDICAMENTS VETERINAIRES

Conformément aux dispositions réglementaires :

- Les médicaments vétérinaires ne peuvent être délivrés qu'aux animaux soignés par l'établissement.
- Les médicaments ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

---

## DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, nous pouvons restituer le corps selon la volonté du client.

Nous pouvons dans les autres cas assurer, par l'intermédiaire de notre prestataire ESTHIMA (Société Incinérís), l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite, signée et payée par le Client.

La préparation et la conservation du corps donne lieu à la facturation de frais de prise en charge funéraire.

Si aucune décision n'est prise et formalisée quant au devenir d'un corps dans un délai de 5 semaines, nous serons dans l'obligation pour des questions sanitaires de le confier à notre prestataire d'incinération en vue d'une crémation collective, dont les frais occasionnés donnent lieu à une facturation au client en sus des frais de prise en charge funéraire.

Par ailleurs, les cendres remises au CHV ne seront conservées que dans un délai de 3 mois après leur réception, délai au-delà duquel elles seront confiées à Esthima (Société Incinérís) pour être dispersées dans leur jardin du souvenir.

---

## MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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.

---

## LITIGES

En cas de litige, le conseil régional de l'ordre des vétérinaires – 18 Cour Debille – 75011 PARIS est compétent.

---

## RCP

La compagnie d'assurance en charge de la RCP de l'établissement est VETOPTIM ASSURANCE, 68 rue d'Hauteville - 75010 PARIS, (contrat N°OWE110534).

---

## REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES, SECRET PROFESSIONNEL

L'établissement de soins vétérinaires dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal 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 seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès de notre établissement.

Vos données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (traitements, examens etc...).

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.