

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VETERINAIRE MEDICO-CHIRURGICAL DE L'EPAU

Les présentes conditions sont consultables en libre-service dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées via notre site internet : <https://veterinairedelepau.fr>

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

### 1) Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est dénommé « cabinet médico-chirurgical pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires (<https://www.veterinaire.fr/>).

Il est situé au 302 avenue Bollée 72000 Le Mans.

Nous sommes joignables par téléphone au 02 52 36 50 22 et par mail : [contact@veterinairedelepau.fr](mailto:contact@veterinairedelepau.fr).

La société d'exercice se nomme SELAS VETERINAIRES DE L'EPAU.

### 2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public :

Le cabinet vétérinaire de l'Epau est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, sauf le mardi de 8h30 à 12h et le samedi de 9h00 à 13h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

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

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet médico-chirurgical de l'Epau 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 ou inapproprié ;
- est en défaut de paiement ;
- ne vient pas à deux 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.

### 3) Personnel affecté aux soins des animaux :

Dr Vétérinaire Mathilde JIMENEZ-LABOUTE, gérante, Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes en 2012 ;

Charlène PERRIER, Diplômée de l'école d'auxiliaire spécialisée vétérinaire du GIPSA ;

Lison BOURTAULT, apprentie à l'école APFORM de Laval dans le but d'obtenir son diplôme de l'école d'auxiliaire spécialisée vétérinaire

Dr Vétérinaire Julie BONNET, salariée, Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Maison-Alfort en 2013.



#### 4) Prestations effectuées au sein de la clinique :

- Consultations de médecine générale ;
- Identification des animaux de compagnie ;
- Consultations de vaccination et de médecine préventive ;
- Chirurgie de convenance ;
- Chirurgie des tissus mous ;
- Détartrage et soins dentaires (détartreur Cocoon Spray)
- Analyses sanguines et urinaires :
  - effectuées par nos soins avec le matériel IDEXX (Procyte one, Catalyst, Coag Dx)
  - effectuées si besoin par un laboratoire extérieur avec accord du client ;
- Anesthésies générales fixes ou gazeuses. Le protocole anesthésique est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et des particularités individuelles de l'animal.

Tous les animaux anesthésiés sont opérés sur tapis chauffant afin de lutter contre l'hypothermie engendrée par l'anesthésie. La surveillance de l'anesthésie est assurée par monitoring (détecteur d'apnée apALERT).

- Imagerie médicale :
  - Réalisation de radiographies : générateur avec capteur plan numérique Fujifilm (une copie des radiographies pourra vous être envoyée par mail sur simple demande).
  - Réalisation d'échographies abdominale, thoracique ou de tout autre tissu (Logiq F6).
- Hospitalisations : chaque animal dispose d'un espace individuel adapté à son espèce et à sa taille. L'établissement dispose d'une pièce réservée aux animaux suspects de maladies contagieuses.
- Mesure de pression artérielle.
- Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur ;
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, le cabinet médico-chirurgical de l'Epau collabore avec des vétérinaires spécialisés.

#### 5) Surveillance des animaux hospitalisés :

Pendant les horaires de fermeture, la surveillance est faite par un passage régulier du vétérinaire et une surveillance vidéo. La fréquence des passages est dépendante de la pathologie de l'animal hospitalisé.

#### 6) Permanence et continuité de soins :

Conformément au code de déontologie, les consultations d'urgence sont assurées par « la maison des urgences » la nuit entre 19h30 et 7h30 et le week-end du samedi 13h au lundi matin 7h30. Elle est située au Centre Commercial Beauregard, 94 avenue Georges Duhamel 72000 Le Mans. Elle est joignable au 02 49 54 06 06 mais également via notre service de régulation téléphonique (Alvetis).



Le service de régulation répond aux appels en dehors des heures d'ouverture.

En cas de fermeture du cabinet vétérinaire de l'Epau en journée (le mardi après-midi et pendant les congés du DV Mathilde JIMENEZ-LABOUTE) les consultations ne pouvant pas attendre sont assurées par la clinique vétérinaire de la Foresterie impasse de l'Oiseraie route de Beaugé 72700 Rouillon.

#### 7) Espèces traitées :

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chien
- Chat
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Petits ruminants

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à : Clinique vétérinaire de Montfort (Le Grand Renaud 72650 Saint Saturnin 02-43-25-40-40) pour les équidés et Clinique vétérinaire de Savigné L'Eveque (1 rue de Soliers 72460 Savigné L'Evêque 02-43-27-51-00) pour les animaux de rente.

#### 8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client :

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans les actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pour éviter toute blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière 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 accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

#### 9) Décès de l'animal :

En cas de décès de l'animal, la législation impose une prise en charge pour incinération. Notre prestataire Animacare propose l'incinération collective ou individuelle avec un service funéraire si vous le souhaitez.

Crématorium de Lécousse 1 rue Pierre Harel ZA de la Meslais 35133 Lécousse 02 99989796.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

#### 10) Modalités d'admission des animaux :



Les chats doivent être amenés dans une caisse de transport fermée et adaptée à leur morphologie. La boîte de transport doit contenir une serviette et doit être recouverte d'un tissu pour limiter le stress du chat. Un espace dédié permet de poser les caisses de transport en hauteur.

Les chiens doivent être tenus en laisse courte.

#### 11) Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux :

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition qu'ils soient muselés, tenus en laisse courte et présentés par une personne majeure.

#### 12) Admission des animaux errants :

Le cabinet médico-chirurgical de l'Epau 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 leur identification 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 02-43-86-68-90.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage joignable au 02-43-85-96-65.

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

#### 13) Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie :

Le cabinet médico-chirurgical de l'Epau est autorisé, 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, l'établissement est autorisé 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.

#### 14) Conditions tarifaires :

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente. L'ensemble des tarifs est consultable sur demande au cabinet ou par téléphone.

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.

La complexité de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. C'est pourquoi une consultation préalable est souvent nécessaire pour préciser la nature des soins et leur tarif.

#### 15) Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

De manière exceptionnelle, un paiement en trois fois sans frais via Santé Vet Pour Tous peut être effectué.



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.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

#### 16) Litiges :

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en recommandé avec accusé de réception au cabinet médico-chirurgical de l'Epau 302 avenue Bollée 72000 Le Mans.

Conformément à l'article L152-1 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).

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV Pays de la Loire 11 rue du Chemin Rouge Bat F 44300 Nantes 02-40-50-06-63

#### 17) RCP :

La compagnie d'assurance en charge de la RCP est AXA. Le numéro de contrat est 0000021905575504.

#### 18) Loi « informatique et libertés », secret professionnel :

Le cabinet médico-chirurgical de l'Epau dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers 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.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès du DV Mathilde JIMENEZ.

Tous les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont tenus au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

Conditions générales de fonctionnement validées le 17 février 2025

SIGNATURE

**SELAS Vétérinaires de l'Epau**

302 avenue Bollée

72000 Le Mans

Siret : 989 639 019 00016

