CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA SELARL CAP'VET

SITE DE SAINT-JULIEN-SUR-SARTHE

1 IMPASSE DES PORTES DU PERCHE

61170 SAINT-JULIEN-SUR-SARTHE

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur notre site internet : <https://www.capvet.fr> Elles peuvent vous être remises sous format papier sur demande à l'accueil de la clinique.

Tout acte effectué dans nos établissements de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La Clinique Vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe répond au cahier des charges des Cliniques Vétérinaires 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 sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (toutes espèces), les équidés, les animaux de fermes (ruminants, porcins, volailles, lapins).

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

La Clinique Vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h00, le samedi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Les consultations n'ont lieu que sur rendez-vous du lundi au samedi.

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. Les consultations sans rendez-vous sont possibles aux heures d'ouverture uniquement en cas d'urgence et en fonction de la disponibilité du vétérinaire.

La clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire Cap'Vet de

Saint-Julien-sur-Sarthe est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

En dehors de ces horaires, les nuits, le dimanche et les jours fériés, la clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe assure les urgences.
Pour la contacter, veuillez appeler le 06.23.89.05.19

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe 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, inapproprié ou inadapté
- 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

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

DV Pierre-Yves FIVEL, co-gérant

DV Emmanuelle TIAÏBA, co-gérante CES Ophtalmologie

DV Marie DROUET, co-gérante

DV Moufdi TIAÏBA, co-gérant

DV Marion FILLET, co-gérante

DV Pierre-Louis BERGEZ, salarié

DV Anitha FONTAINE, salariée

DV Juliette LOISEAUX, salariée

Mme Amérye LANGLOIS, ASV échelon 3

Mme Lucile SAVAIN, ASV échelon 5

Mme Charlotte BUCK ASV échelon 5

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE CAP'VET DE SAINT-JULIEN-SUR-SARTHE :

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécialisées (dermatologie)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), 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, orthopédiques...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, endoscopies, gaz du sang, ionogramme
- Thérapie laser
- Visites à domicile- Hospitalisation chevaux, Gynécologie équine, Inséminations frais et congelés, orthopédie
- Hospitalisation veaux

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte (télésurveillance) des animaux hospitalisés.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Les urgences et gardes sont assurées exclusivement par les vétérinaires de la clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe, 24h sur 24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique.

ESPECES TRAITÉES

- Chiens, chats, lapins, rongeurs de compagnie, furet.
- Gros et petits ruminants, camélidés
- Equidés

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 Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe 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 Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe 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.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès 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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

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

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe 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 KIK 72600 Les Aulneaux.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage.

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

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe 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 Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe 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.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente de la clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe

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 de l'animal dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux pour l'animal et en fonction des échanges ayant précédé la prise en charge de l'animal.

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 nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

MODALITES DE REGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. 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 ou 4 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.

COMMUNICATION

La clinique vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante

<http://www.capvet.fr>

<https://www.facebook.com/capvetlemele/>

DEONTOLOGIE

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Normandie peut être sollicité :

CROV
33 RUE FRED SCAMARONI
14000 CAEN
Tél : 02 31 52 11 01
Mail : cro.normandie@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la Clinique Vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe.

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 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.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Sarl POULNOT ASSURANCES
Agence d'AVIGNON GRAND DELTA
25, rue de l'Épeautre – Rés. Le Prélude B
30133 LES ANGLES

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

La Clinique Vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des animaux et à assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

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

Lors de l'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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la Clinique Vétérinaire Cap'Vet de Saint-Julien-sur-Sarthe ont accès à ce fichier.

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.

[*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 25/09/2025