Conditions générales de fonctionnement de l'établissement des Dr Bontemps et Dr Crepet, Clinique vétérinaire des Chênes 275, la venue de Carpentras 84380 Mazan 04 90 69 69 13

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.
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 classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public
La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 08h00 à 12h30 et de 15h00 à 19h00 , le samedi de 09h00 à 12h, toujours sur rendez vous (sauf urgences vitales reçues en priorité dans la mesure du possible).

3) Personnel affecté aux soins des animaux
- Dr Crepet, Vétérinaire associé, diplôme de l' École Nationale Vétérinaire de Lyon 1991, n°ordre 12065
- Dr Bontemps, Vétérinaire associée, diplôme de l'École Nationale de Lyon, 2011, n°ordre 24866
- Dr Hölscher, vétérinaire salariée, diplôme de la faculté Vétérinaire de Liège, 2024, n° ordre 40971
- Mme Payelle Anne-Sophie, AV échelon 3 (non diplômée)
- Mme Laffez Morgane, AV échelon 3 (formation IFSA delivrée à Montrouge en 2014 et en cours de VAE échelon 4)
- Mme Lecointe Pauline, ASV, diplôme GIPSA Aix en 2018, échelon 5
- Mr Bassuel Valentin, ASV, diplôme GIPSA Apform Aix en 2024, échelon 5

4) Prestations effectuées au sein de la clinique
- Consultations de médecine générale
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Dentisterie
- Analyses sanguines

- Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : station Idexx avec Catalyst, Procyte, Snaptest, Sediview, lecteur de bandelette urinaire, Speedreader de Virbac pour l'endocrinologie.

- Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord (Idexx)

- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
  § Anesthésie flash ; propofol
  § Tranquillisation ; médétomidine
  § Prémédication ; médétomidine, puis Anesthésie au Tiletamine/Zolazepam
  § Si risque ; Prémédication ; médétomidine demi dose, induction propofol relais gaz isoflurane
  Surveillance de l'anesthésie par monitoring (oxymètrie-capnographie-ECG) Contec

- Imagerie médicale :
  - Radiographies : Appareil Control X medical (Rotanode Tochiba, générateur Apex 450, développement numérique sur capteur plan Zoomax Gold 450HF (Une copie des radiographies sera renvoyée par mail au client sur simple demande).
  - Échographies ; Appareil Canon, Aplio a

- Délivrance de médicaments :
  Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

  Si nous estimons ne pas avoir les compétences ou le matériel requis pour effectuer certains diagnostics ou certains actes, le patient est référé en accord avec le propriétaire au confrère le plus apte à intervenir.

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel soignant (vétérinaire et ASV) pendant les heures d'ouverture. En dehors de ces horaires, le vétérinaire rend visite régulièrement en fonction des besoins de l'animal et un système de surveillance des animaux par caméra est disponible pour une surveillance à distance du chenil. Les modalités de surveillance sont laissées à l'appréciation des vétérinaires. Le propriétaire est informé du coût éventuel et des modalités.
Les visites aux animaux hospitalisés sont autorisées sur avis des vétérinaires de 15H30 à 18H et les visites se font sous la surveillance du personnel de la clinique.

6) Permanence et continuité des soins

La continuité des soins (points, pansements,radiographies de contrôle) est assurée pour l'ensemble des patients traités selon les modalités prévues lors de l'acte initial.

En cas de problème en dehors des horaires d'ouverture de la clinique, le répondeur de notre clinique indique les coordonnées des cliniques de garde à proximité ;
- Clinique vétérinaire Saint Anne (Contrat signé en 2016, mis à jour fin août 2025 et envoyé au CROV) ; 30 espace d'activité Saint Anne 84700 Sorgues, 04-43-86-08-33.
- V2TU (contrat signé en 2026, envoyé au CROV) ; 275 rue Jean Dausset, 84110 Avignon, 04-48-75-05-15

7) Espèces traitées
Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :
• Chiens
• Chats

Occasionnellement, peuvent être traitées
• Furets
• Rongeurs
• Lagomorphes
• Oiseaux
• Volailles

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 :

-Pour les NAC ; Service Nac de la clinique Saint Anne à Sorgues ; 04-43-86-08-33 (Rendez vous spécialisés et urgences)

*-Pour les équidés ; Vétérinaires de Bonpas, 601 RDN7, 13550 Noves; 04-32-61-14-01 (urgences : 0*6 20 58 03 12 *)*

-Pour les animaux de rente ; Dr Laure PAYAN, 194 chemin de Petite Bressy, 84740 Velleron ; 04 90 20 15 37

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 le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).
Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une 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 accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

9) Contrat de soins, conditions particulières
Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10) Décès 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 EUROPE ANIMAL (1703 route de l'oiselay, 84700 Sorgues 06.88.09.66.10 / 04.90.39.61.24) l'incinération collective ou individuelle du corps.
Les frais d'incinération sont à la charge du client et à régler directement auprès d'EUROPE ANIMAL par chèque ou espèces.
Les propriétaires ont la possibilité à leur demande d'assister à l'incinération dans les locaux d'Europe Animal.

11) Admission des animaux visés par la Législation 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.
Toutefois au delà même des chiens visés par la loi, la clinique se réserve le droit de ne pas effectuer d'acte sur un animal mettant en danger l'intégrité physique des vétérinaires ou du personnel.

12) Admission des animaux errants
Les animaux errants peuvent nous être présentés afin de rechercher une identification électronique ou un tatouage et rechercher les propriétaires si possible.
En aucun cas un animal errant en apparente bonne santé ne pourra être gardé au sein de la clinique. Il est en effet de la responsabilité du maire de la commune de gérer les animaux en état de divagation sur sa commune. La mairie ou le garde champêtre compétant devront être contactés afin de le placer en chenil.
En cas d'animal blessé, les soins d'urgences seront prodigués et une prise en charge COVE sera réclamée (convention COVE de notre communauté de commune).

13) Conditions tarifaires
Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.
L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente.
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.

Certains actes peuvent être acceptés avec un pronostic réservé (risque de mortalité malgré la mise en œuvre des moyens annoncés). Dans ce cas là, les sommes sont dues y compris en cas de décès de l'animal. En effet, le vétérinaire s'engage sur les moyens qu'il mettra en œuvre mais ne peut pas toujours garantir le résultat.

14) Modalités de règlement
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 (paiement en 3 chèques maximum!)
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 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.
Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement via le service RGC contentieux.

15) Litiges
En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV *PACA*
Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 Nice
04 93 80 70 46
cro.paca-corse@ordre.veterinaire.fr

16) RCP
Assurance Civile Professionnelle de la SELARL
AXA Morandeau
26, Av Victor Hugo
84200 Carpentras
04 90 63 00 38

En cas de plainte injustifiée ou diffamatoire, en cas de diffamation quel qu'en soit le support (réseaux sociaux, etc.), les Drs CREPET et BONTEMPS se réservent le droit de poursuivre les auteurs des faits à leur tour.
La protection juridique est auprès du même assureur sous le contrat 10459157604

17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel
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 des Dr Crepet et Bontemps.
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.

18) Délégation d'actes vétérinaires (termes, limites et modalités en cours de définition)

Nous prévenons notre aimable clientèle qu'un certain nombre d'actes peuvent être effectués par l'un de nos 4 assistants spécialisés vétérinaires expérimentés et toujours sous la supervision du vétérinaire.

Certain des actes suivants peuvent donc faire l'objet d'une délégation dans le cas ;

- des prélèvements de sang veineux ou capillaire ;
- des prélèvements d'urine par voie naturelle ;
- la pose d'un cathéter intraveineux périphérique de courte durée.
- l'administration de certains médicaments ;

•le détartrage supra-gingival

•le polissage dentaire

•les soins de plaies simples

•l'entretien des drains passifs ;

•le retrait des points de suture et des agrafes.

•La pose d’une sonde trachéale

•l'extubation trachéale ;

•la préparation d'un animal en vue d'une anesthésie générale ;

•la surveillance d'un animal sous anesthésie générale ;

•la réalisation de gestes pratiques et l'assistance du vétérinaire en cas d'urgence anesthésique.

Dernière mise à jour ; 29/09/2026