



PASSAGE DU LOUP
VÉTÉRINAIRE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

de l'établissement de soins vétérinaires

Clinique Vétérinaire du Passage du Loup

Dr Céline Martineau • Dr Lucile Morvan

3 rue du Commandant Mowat — 94300 Vincennes

01 48 08 66 41 • contact@vetoloup.com

www.vetoloup.com

Document validé le 30 avril 2016 — dernière mise à jour le 22/10/2026

Les présentes conditions sont consultables dans le cahier présent dans notre salle d'attente ainsi que sur notre site internet, elles peuvent vous être remises sous format papier à la clinique ou par mail.

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 :

<https://www.veterinaire.fr/system/files/files/2021-11/cahier-des-charges-ac-cv.pdf>

Ce cahier des charges est disponible à l'accueil au format papier.

La société a pour dénomination sociale SELARL de Vétérinaires MORVAN-MARTINEAU, n° de SIRET 81428826200011, siège social 3 rue du Commandant Mowat, 94300 Vincennes.

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

La clinique est ouverte le lundi de 09h00 à 21h00, du mardi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 16h00.

En cas d'absence ponctuelle, la ligne téléphonique est déviée vers un téléphone mobile. Nous restons joignables à tout moment de la journée.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous, à prendre par téléphone ou en ligne :

<https://vetoloup.myvetapps.fr/client.php>

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Céline MARTINEAU, Docteur vétérinaire associée, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Nantes en 2008, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 22239.

Dr Lucile MORVAN, Docteur vétérinaire associée, diplômée de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort en 2003, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 17511. Titulaire du Certificat d'Etudes Approfondies Vétérinaires en Médecine Interne des Animaux de Compagnie, promotion 2012.

Dr Laura CATULI, Docteur vétérinaire, diplômée de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort en 2018, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 29671.

Dr Pilar ALBERT, Docteur vétérinaire, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Cáceres (Espagne) en 2003, inscrite à l'Ordre des Vétérinaires sous le numéro 20922. Formée en dentisterie vétérinaire.

Lola Mencoboni, auxiliaire spécialisée vétérinaire, diplômée de l'Institut Bonaparte de Paris en 2017.

Léna Paile, auxiliaire vétérinaire, diplômée de Sup Véto Lyon en 2024.

Noane Berthilde, auxiliaire vétérinaire, diplômée de l'Institut Bonaparte de Paris en 2026.

Yumi Llorens, auxiliaire vétérinaire, diplômée de l'Institut Bonaparte de Paris en 2016.

Ninon Thieriot, auxiliaire spécialisée vétérinaire en contrat d'apprentissage, en formation au GIPSA de Maisons-Alfort.

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale
- Vaccination et médecine préventive
- Consultations de diététique
- Consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client

- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique : le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste avec l'accord du client
- Détartrages et soins dentaires

- Analyses sanguines :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Fujifilm NX500, EXIGO EOS, Fuji DRICHEM AU10
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client

- Analyses de selles :
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : Vetscan Imagyst
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client

- Anesthésies générales réalisées selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins. Le protocole anesthésique est choisi et adapté en fonction de la nature de la chirurgie, de l'âge et de la santé de l'animal :
 - Tranquillisation : butorphanol / médétomidine
 - Anesthésie générale : buprénorphine / médétomidine / midazolam / alfaxalone/ isoflurane
 - Surveillance de l'anesthésie par un moniteur multiparamètres Vismo : suivi ECG, PNI, CO2, SPO2 et respiration

- Imagerie médicale :
 - Réalisation de radiographies numériques : générateur STATIX 30HFAR, développement numérique sur numériseur FUJI PRIMA T2/Canin (une copie des clichés est systématiquement envoyée par mail au client)
 - Echographie, doppler, doppler couleur, appareil TOSHIBA XARIO (une copie des images est envoyée par mail au client sur simple demande)

- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène, d'accessoires, d'aliments diététiques et physiologiques

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont surveillés pendant la nuit par une caméra située devant les cages. Les images sont visualisables à distance en permanence. Les soins nécessaires sont apportés y compris le samedi et le dimanche si besoin. Pour les cas nécessitant pendant la nuit une surveillance rapprochée ou des soins particuliers, une hospitalisation vers une structure adéquate est proposée. Le vétérinaire peut aussi dans certains cas amener l'animal à son domicile avec l'accord du propriétaire.

6) Permanence et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec plusieurs structures vétérinaires.

1/

VetoAdom

140, avenue Henri Ginoux 92120 Montrouge

Joignable par une ligne directe : **01 46 73 94 01**

En dehors des horaires d'ouverture de la clinique, la ligne téléphonique de la clinique est directement transférée sur VetoAdom, sur le numéro dédié à la clinique.

2/

Centre Hospitalier Vétérinaire Fregis

43, avenue Aristide Briand 94110 Arcueil

01 49 85 83 00 - contact@fregis.com

3/

V2TU — Vétérinaires 2 Toute Urgence

175 bis rue des Pyrénées 75020 Paris

01 80 21 02 80

4/

UCVET — Urgences et Consultants Vétérinaires

175 bis rue des Pyrénées 75020 Paris

01 71 19 70 10

5/

Clinique Vétérinaire du Mesly

81 Rue de Mesly 94000 Créteil

01 43 77 57 77 - contact@vetomesly.com

7) Espèces traitées

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les reptiles, les oiseaux, les équidés et 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 le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient, 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 ANIMA CARE (crématorium animalier de Le Meux, ZI Le Meux Armancourt, 9 rue de la Grande Prée, 60880 Le Meux), la crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation fait l'objet d'une convention de crémation écrite et signée par le client.

Les frais de crémation sont à la charge du client et à régler directement auprès de la société Anima Care.

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.

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants, trouvés sur Vincennes et apportés à la clinique sont pris en charge par la mairie de Vincennes, si leur propriétaire n'est pas joignable directement (dans le cas d'un animal identifié). Les personnes déposant un animal errant à la clinique devront communiquer leur nom, leurs coordonnées et certifier avoir trouvé l'animal sur la ville de Vincennes. Toute fausse déclaration pourra entraîner des poursuites de la part de la ville.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la mairie de la commune en question. La loi nous interdit la prise en charge de tels animaux.

13) Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

La clinique est autorisée 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 est autorisée à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments. Cette vente s'adresse à tout le monde et ne nécessite pas la présence d'un vétérinaire.

La clinique propose également une boutique en ligne, accessible depuis son site internet et opérée par la société Woofie (plateforme Vétorino) : <https://www.vetorino.com/veterinaire/vincennes-loup-94300/boutique/>. Les commandes sont retirées à la clinique. Les ventes réalisées par ce biais sont soumises aux conditions générales de vente de la plateforme ; la délivrance des médicaments reste subordonnée aux règles rappelées ci-dessus.

14) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont consultables à l'adresse suivante :

<http://www.vetoloup.com/tarifs/>

L'ensemble des tarifs de la clinique est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente et peuvent être envoyés sous forme de PDF par mail.

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.

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 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.

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.

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

16) Déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

Code de déontologie vétérinaire :

http://www.veterinaire.fr/document/code_de_deontologie.htm

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de l'Île de France, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS, 01 47 00 12 89.

17) Communication

La clinique vétérinaire dispose d'un site internet : <http://www.vetoloup.com/>

d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/Cabinet-V%C3%A9t%C3%A9rinaire-du-Passage-du-Loup-1633852716855254/>

et d'un compte Instagram :

<https://www.instagram.com/passageduloupvetos/>

ainsi que d'une boutique en ligne : <https://www.vetorino.com/veterinaire/vincennes-loup-94300/boutique/>

Un espace client en ligne sécurisé permet en outre au client de consulter le carnet de santé de ses animaux et de prendre rendez-vous : <https://vetoloup.myvetapps.fr/client.php>

18) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de l'Île de France, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS, tél : 01 47 00 12 89.

19) Assurance responsabilité professionnelle

Conformément à la législation, la clinique vétérinaire des Drs Martineau et Morvan possède une assurance Responsabilité Civile Professionnelle – Protection Juridique souscrite auprès de la

Médicale de France, 50-56 rue de la Procession 75015 Paris, tel : 01 43 48 08 05, Fax : 01 43 48 08 37. Numéro du contrat : 01314475CC.

20) Enregistrement des consultations et outils d'aide à la rédaction

Afin d'améliorer la précision et la qualité de ses comptes rendus, la clinique peut procéder à l'enregistrement audio de certaines consultations, au moyen de solutions spécialisées d'aide à la rédaction des comptes rendus vétérinaires (Consult Assist, éditée par HVC Premium, et CoVet, éditée par CoVetAI Inc.). Les données traitées par CoVet peuvent être hébergées hors de l'Union européenne, dans le respect des garanties prévues par le RGPD. L'enregistrement est retranscrit par un outil d'intelligence artificielle afin de préparer un projet de compte rendu, systématiquement relu et validé par le vétérinaire avant son intégration au dossier médical de l'animal.

Le client est informé de ce dispositif par un affichage présent sur le bureau de chaque salle de consultation ainsi que par les présentes conditions. Son accord ou son refus est recueilli au moyen du questionnaire d'accueil de la clinique et reporté dans son dossier ; à défaut, il lui est demandé oralement avant tout enregistrement.

Le client peut refuser l'enregistrement, en demander l'interruption à tout moment ou modifier son choix ultérieurement en le signalant à l'équipe, sans aucune incidence sur la prise en charge de son animal. L'enregistrement audio est supprimé une fois le compte rendu validé ; seul ce dernier est conservé dans le dossier médical.

La clinique peut également utiliser ponctuellement un outil d'intelligence artificielle d'aide à la rédaction pour préparer certains courriers ou réponses aux e-mails. Aucune donnée permettant d'identifier le client ou son animal n'est transmise à cet outil, et tout contenu ainsi préparé est relu et validé par un membre de l'équipe avant envoi.

Le détail de ces traitements figure dans notre politique de confidentialité.

21) Données personnelles et confidentialité

La clinique vétérinaire du Passage du Loup dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des 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 l'accord du client.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines des données du client 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 demandées au client font l'objet d'un enregistrement informatique dans notre logiciel de gestion vétérinaire. Elles sont accessibles aux seuls membres habilités de l'équipe de la clinique (vétérinaires et salariés non vétérinaires) ainsi qu'à nos prestataires techniques, dans la stricte limite de leur mission.

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).

Le responsable du traitement est la SELARL de Vétérinaires MORVAN-MARTINEAU. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment. Ces droits s'exercent par e-mail à contact@vetoloup.com ou par courrier à l'adresse de la clinique. Le client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

L'ensemble des traitements de données personnelles réalisés par la clinique (finalités, destinataires, durées de conservation) est détaillé dans notre politique de confidentialité, consultable à l'accueil et sur notre site internet, et remise sur simple demande.

Conditions générales de fonctionnement validées le 30 avril 2016.

Dernière mise à jour le 22/10/2026.