

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.
Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

La clinique vétérinaire du Vallon Fleuri répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie » 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 et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires www.veterinaire.fr

Adresse : 81 rue Richelieu 73490 La Ravoire

N° de téléphone : 04.79.71.00.71

Adresse email : vetovallonfleuri@orange.fr

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (mammifères).

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

SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Prise de rendez-vous via le secrétariat au 04.79.71.00.71 ou en ligne <https://www.monrendezvousveto.fr/clinique/la-ravoire/clinique-veterinaire-du-vallon-fleuri> (NB : seuls certains créneaux horaires et certains motifs sont ouverts à la prise de RDV en ligne, en cas d'impossibilité de RDV en ligne merci de contacter le secrétariat).

Les deux lignes de notre secrétariat de téléphone sont régulièrement surchargées – dans ce cas merci de rappeler ultérieurement ou nous transmettre votre demande par mail vetovallonfleuri@orange.fr en indiquant vos coordonnées téléphoniques.

Aux heures de fermeture de la SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI, une convention a été passée avec le service d'urgence *du bassin chambérien*, joignable au 04.79.70.49.21

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.

SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés. »

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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 2 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»

VETERINAIRES RESPONSABLES DE L'ETABLISSEMENT

DV KLEIN Olivier, associé, diplômé de la Faculté de Médecine de Nantes et inscrit à l'Ordre sous le numéro 13530

Titulaire d'un C.E.S. D'ophtalmologie vétérinaire et d'un C.E.S. De traumatologie ostéo-articulaire et orthopédie animales.

DV GUITAUT Nadège, associée, diplômée de la Faculté de Médecine de Lyon et inscrite à l'Ordre sous le numéro 20524

Titulaire d'un D.U. De psychiatrie animale

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

DV FAMY Emeline, salariée, diplômée de la Faculté de Médecine de Liège et inscrite à l'Ordre sous le numéro 27798

DV ROSSARD Florian, collaborateur libéral, diplômé de la Faculté de Médecine de Nantes et inscrit à l'Ordre sous le numéro 30177

Lors de leurs absences, les docteurs vétérinaires pourront être remplacés par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

Personnel non vétérinaire :

Mme **CLEDA Monique**, ASV .

Mme **CATALANO Marie Anne**, ASV.

Mme **NODOT Emilie** , ASV diplômée

Ainsi que le personnel de remplacement éventuel dont la liste est disponible sur demande.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécifiques (ophtalmologie, orthopédie, comportement, dermatologie, nutrition)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie.
- 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, orthopédiques...

- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, endoscopies.

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

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie principalement le centre REFERAVET à la Motte Servolex et le centre ONLYVET à Saint Priest.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de *SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI* sous supervision vétérinaire.

En dehors des horaires d'ouverture, les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire. En dehors des horaires d'ouverture, si nous sommes dans l'incapacité d'assurer la surveillance nécessaire les animaux peuvent être transférés par leur propriétaire dans la structure « LA MAISON DES URGENCES ALPINE » 48 av Paul Louis Merlin 73800 Montmélian.

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur demande pendant les horaires d'ouverture de la clinique.

PERMANENCE ET CONTINUTE DES SOINS

En dehors des Horaires d'ouverture , merci d'appeler au 04.79.70.49.21 qui transférera :

- soit sur un confrère du bassin Chambérien/Aixois d'astreinte qui a accepté d'assurer notre continuité des soins
- soit sur la plateforme de régulation de Vetadom qui ont accepté d'assurer notre continuité de soins lorsqu'aucun confère du bassin Chambérien/Aixois ne peut assurer l'astreinte et qui proposera en fonction de l'urgence une visite à domicile ou une prise en charge à la maison des urgences alpines 48 av Paul Louis Merlin 73800 Montmélian.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement traitées: Chiens, Chats, Furets, Rongeurs, Lagomorphes Les espèces pouvant être occasionnellement traitées pour des pathologies légères ou des actes simples : oiseaux et reptiles

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les animaux de rente..

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 SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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. SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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 ANIMACARE 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. 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.

Si nécessaire, l'attente peut se faire dans la voiture/sur le parking à condition d'avoir prévenu le secrétariat de votre arrivée. Le vétérinaire viendra vous chercher sur le parking et vous fera rentrer par une porte isolée.

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

SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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 de la commune concernée ou la fourrière intercommunale (SPA DE SAVOIE) au 04.79.33.24.44

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage TETRA LIBRE joignable au 07 83 80 05 46

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

SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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, SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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 (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 5 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI.

Les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGE ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente.

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

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. 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.

Les paiements par chèque, carte bancaire et espèce sont acceptés.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder des facilités de paiements sous la forme de paiements échelonnés (en quatre fois maximum, sur quatre mois successifs).

En cas de non-paiement des honoraires, **SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € prévue à l'article L441-6 du Code du Commerce, sans préjuger d'une procédure en injonction de payer auprès du tribunal d'instance de Chambéry.

COMMUNICATION

La SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <https://cliniqueveterinaireduvallonfleuri.fr/>

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI est consultable en salle d'attente

DEONTOLOGIE

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

CROV-AURA
110 avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65
E-mail : cro.aura@ordre.veterinaire.fr

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI , 81 rue richelieu 73490 LA RAVOIRE .

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

La MUTUELLE D'ASSURANCE DU CORPS DE SANTE FRANCAIS certifie que SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI est titulaire d'un contrat d'assurance N° 8229229-79 garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle susceptible d'être encourue dans le cadre de l'exercice légal de la profession de vétérinaire.

MACSF assurances - SIREN N°775665631 Société d'Assurance Mutuelle - Entreprise régie par le Code des Assurances - social :cours du Triangle,10 rue de Valmy, 92800 PUTEAUX - Adresse postale : 10 cours du Triangle de l'Arche ,TSA40100 , 92919 LADEFENSE CEDEX France.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI 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 votre accord.

Lors de l'identification d'un patient 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 SELARL VETERINAIRE DU VALLON FLEURI ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

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, le DV Guitaut Nadège.

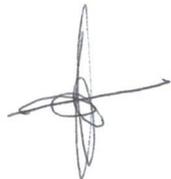
*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

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 20/03/2025

D^r Guitaut



D^r KLEIN

