

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DE LA VALLEE

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

La Clinique vétérinaire de la Vallée, située au 2550 route du Fayet, 74700 Domancy, répond :

- au cahier des charges des Cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie, animaux de rente et équidés
- 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 leur site.

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

La Clinique vétérinaire de la Vallée est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 09h à 12h et de 14h à 17h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous et la prise de rendez-vous est possible via :

- la ligne téléphonique, au 04 50 93 51 46
- ou en ligne, sur notre site internet <http://www.cliniquevetdelavallee.com>
- qui vous dirigera vers ce lien : <https://www.captainvet.com/veterinaire/domancy/veterinaire-de-la-vallee>

Les consultations sans rendez-vous sont néanmoins possibles, aux heures d'ouverture, uniquement en cas d'urgence.

04 50 93 51 46 - contact@veterinaire-domancy.fr

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

La Clinique vétérinaire de la Vallée est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture et réputée fermée, en dehors de ces heures, 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, la Clinique vétérinaire de la Vallée 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

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

Dr Pauline DELOT, Dr Pierre-Yves HUGRON, Dr Charlotte HUGRON, Dr Christèle REBET - *vétérinaires associés*

Dr Marina ALCANIZ, Dr Julia ALMENAR, Dr Catherine DUBOIS, Dr Clémence JAKOBCZYK, Dr Charlotte LAPERE, Dr Elise SCHUFT, Dr Alma TALEUX, Dr Susanna VANNINI - *vétérinaires salariés*

Dr Sophie DELFANTE, Dr Franck MIALLIER, Dr Alexandre ROUX - *vétérinaires collaborateurs*

Personnel non vétérinaire :

Ghyslaine AUGIS, Ludvine BENOIST, Christèle DUTEMPLE, Valérie FOURLINNIE, Elise MERMOUD, Isabelle SERAMOUR, Johan TREHOUT - *ASV de niveau III*

Mathilde CAUDE, Catherine LE CAHAIN, Jessica MELLERIN, Valérie SOUDAN - *ASV de niveau V*

William HAMOUCHI - *Ostéopathe*

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DE LA VALLEE

- Consultations de médecine générale
- Consultations spécifiques en zoopsychiatrie, en médecine interne, en orthopédie, en cardiologie, en physiothérapie.
- 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, et orthopédiques
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies.
- Visites à domicile pour les animaux de ferme et chevaux.

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 Clinique vétérinaire de la Vallée collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de la Clinique vétérinaire de la Vallée sous supervision vétérinaire. Ils veillent aux soins et aux sorties hygiéniques des animaux hospitalisés durant les heures d'ouverture.

En dehors des horaires d'ouverture, le vétérinaire de garde assure la surveillance directe ou indirecte (monitoring, télésurveillance) des animaux hospitalisés en effectuant des rondes dont l'intervalle est dépendant de la gravité de l'état clinique des animaux hospitalisés et pourvoit aux soins et sorties hygiéniques nécessaires.

Conformément au code de déontologie, la Clinique vétérinaire de la Vallée participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, dimanche et jours fériés) avec la Clinique vétérinaire des Alpes à Sallanches et le cabinet vétérinaire du Dr SERGE. Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

Sur simple appel, lorsque la Clinique est fermée, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte. Pour les appels entre 20h30 et 8h30, un système de régulation est mis en place via la société ALVETIS.

ESPECES TRAITÉES

Les espèces soignées au sein de la Clinique vétérinaire de la Vallée sont les animaux de compagnie (chiens, chats, NAC), les équidés, les animaux de ferme (ruminants, porcins, volailles, lapins).

Pour les autres espèces, le personnel de la Clinique vous réorientera vers des structures assurant leur prise en charge.

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 de la Vallée 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 de la Vallée informera le client, dans ce cas, 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 chiens doivent être tenus en laisse courte toute la durée de leur présence sur le site de la Clinique vétérinaire de la Vallée. Les chats et nouveaux animaux de compagnie devront être gardés dans leur boîte de transport (ou en laisse courte) durant toute la durée de leur présence sur le site de la Clinique vétérinaire de la Vallée. 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.

La Clinique vétérinaire de la Vallée ne saurait être tenue responsable pour tout incident découlant du non-respect de ces règles de sécurité

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La Clinique vétérinaire de la Vallée prend en charge les animaux errants qui sont cependant, 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 :

- Police Municipale de Passy : 04 50 78 44 58
- Police Municipale de Sallanches : 04 50 91 27 27
- Police Municipale de St Gervais les Bains : 04 50 47 70 46

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 Sauvegarde de la Faune Sauvage des pays de Savoie, le Tétraz-libre, joignable au 07 83 80 05 46. Par téléphone, ils vous indiqueront la marche à suivre.

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

La Clinique vétérinaire de la Vallée 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).

Les produits vendus (hors médicaments sur prescription) peuvent être repris si non déballés, non ouverts, dans les 15 jours qui suivent la vente sur présentation d'une facture émise par la Clinique vétérinaire de la Vallée, sous la forme d'un avoir.

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

VETSHOP

La Clinique vétérinaire de la Vallée s'est associée à un groupement de vétérinaires pour proposer d'effectuer, à moindre coût, vos achats en ligne via le site :

<https://www.myvetshop.fr/>

Les conditions générales de vente sont indiquées sur leur site.

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de la Clinique vétérinaire de la Vallée à l'adresse suivante :

http://www.cliniquevetdelavallee.com/tarifs-veterinaire-domancy_155.aspx?me=252

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.

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.

Les honoraires sont dus dès la prise en charge de l'animal. Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en intégralité.

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 paiement sous la forme de paiements échelonnés ou de prélèvements (coût de mise en place en fonction du nombre de prélèvements, de 5 à 12€) En cas de non-paiement des honoraires, la Clinique vétérinaire de la Vallée 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 compétent.

COMMUNICATION

La Clinique vétérinaire de la Vallée dispose :

- d'un site internet d'information <http://www.cliniquevetdelavallee.com>
- et d'une page Facebook <https://www.facebook.com/domancy.fr>

ACCESSIBILITE

« Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique vétérinaire de la Vallée est consultable en salle d'attente et sur le site internet.

Ce registre est une obligation légale, il est le reflet de la mise aux normes d'accessibilité de votre clinique catégorisée ERP5 (Etablissement Recevant du Public de 5^e catégorie) qui est aussi une obligation légale.

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 la Clinique vétérinaire de la Vallée, 2550 route du Fayet, 74700 DOMANCY. 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

Les vétérinaires de la Clinique vétérinaire de la Vallée sont couverts au titre de la Responsabilité Civile Professionnelle auprès de :
GENERALI, 60 quai St Jacques, 74700 SALLANCHES – 04 50 58 43 61

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La Clinique vétérinaire de la Vallée 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 la Clinique vétérinaire de la Vallée 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 Dr Pierre-Yves HUGRON.

*[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée 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 10 août 2023

SIGNATURES