

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VÉTÉRINAIRE DE LA VALLÉE

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 ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante www.cabinetvetdelavallee.fr
Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Le cabinet Vétérinaire de la Vallée – SELARL VETOCHAM répond au cahier des charges des Cabinets médicaux chirurgicaux vétérinaire 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 coordonnées du Cabinet vétérinaire de la Vallée :
120 Place du poilu 74400 Chamonix
Tel : 0450533171
e-mail : contact@veterinaire-chamonix.fr

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

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

Le cabinet vétérinaire de la vallée est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h30 à 18h30.

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

Aux heures de fermeture du cabinet vétérinaire de la vallée, une convention a été passée avec le service de garde de la vallée de l'Arve. Notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du vétérinaire assurant l'astreinte. Un système de régulation des appels sera mis en place de 20h30 à 8h30 via la société Alvetis.

Le cabinet vétérinaire de la vallée est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, le cabinet vétérinaire de la vallée est réputé fermé, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Nous vous proposons la prise de rendez-vous en ligne via le site internet www.captainvet.fr ou directement sur notre page internet.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, Le cabinet 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 :

DV Delot Pauline.

DV Miallier Franck

DV Rebet Christèle

Personnel non vétérinaire :

Pamela Williamson

Lors de ses absences, les DVs Delot et Miallier seront parfois remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DU CABINET VETERINAIRE DE LA VALLEE

- Consultation de médecine générale
- 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.
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies.

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, le Cabinet vétérinaire de la vallée collabore avec la clinique vétérinaire de la vallée à Domancy pour la prise en charge de vos animaux.

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel du cabinet vétérinaire de la vallée sous supervision vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture du cabinet vétérinaire de la vallée les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Conformément au code de déontologie, le Cabinet vétérinaire de la vallée participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi, dimanche et jours fériés). Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

En dehors des horaires d'ouverture notre répondeur vous communiquera le numéro de téléphone du vétérinaire d'astreinte.

- Le coût d'une consultation de garde dépendra de la structure d'accueil de l'astreinte, il pourra vous être communiqué lors de votre appel.

ESPECES TRAITEES

Nous prenons en charge les chiens, chats, et les NACs.

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 le cabinet 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. Le

cabinet vétérinaire de la vallée 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 au cabinet 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. »

VENTES DE MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE

Le cabinet 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). Cette vente ne peut être effectuée que si un vétérinaire est présent dans les locaux du cabinet.

Par dérogation, le cabinet vétérinaire de la vallée 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 et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Nous disposons d'un site de vente d'aliment et d'accessoire en ligne sur www.myvetshop.fr. Votre vétérinaire vous donnera un code privilège afin de vous connecter. Les aliments sont livrés au cabinet vétérinaire de la vallée dans un délai de 2 à 5 jours, le paiement se fait en ligne au moment de la commande.

CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet à l'adresse suivante : www.cabinetvetdelavallee.com

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, 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 paiement par chèque et par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, le cabinet vétérinaire de la vallée appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € 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 Bonneville .

Le paiement sur le www.myvetshop.fr se fait au moment de la commande par carte bancaire.

COMMUNICATION

Le cabinet vétérinaire de la vallée dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : www.cabinetvetdelavallee.com

ACCESSIBILITE

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

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 au Cabinet vétérinaire de la vallée, 120 place du poilu, 74400 Chamonix.

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

Agence General Sallanches, 60 quai Saint-Jacques, 74700 Sallanches.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Le cabinet 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 du cabinet 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 Pauline DELOT.

[*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 17/01/2022