

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins Clinique Vétérinaire du Val d'Arve 27, route de Cry 74930 Reignier

Les présentes conditions sont consultables dans notre établissement et sur notre site internet :
<http://www.veterinaire-valdarve.com/>

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement suivantes que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1) Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie », conformément à l'arrêté du 15 Mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires :
www.veterinaire.fr

Notre établissement de soins est situé au 27, route de Cry, 74930 Reignier. Nous pouvons être joints par téléphone au 04 50 43 40 57, par fax au 04 50 43 49 97 et par email contact@veterinaire-valdarve.com,

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12 h et de 14 à 19 h, le samedi de 8h30 à 17h30 sans interruption.

Les consultations ont lieu sur rendez vous.

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

- Dr Daniel Groux, associé, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse et inscrit à l'Ordre sous le numéro 11007

Titulaire du C.E.S de Dermatologie Vétérinaire, du C.E.S d'Ophtalmologie Vétérinaire et du D.U de Zoopsychiatrie.

- Dr Caroline Villin, collaboratrice libérale, diplômée de la Faculté Vétérinaire de Varsovie et inscrite à l'Ordre sous le numéro 35711

, Internat privé de médecine et de chirurgie des NAC à Toulouse

- Dr Sophie Miachon salariée vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon et inscrite à l'Ordre sous le numéro 29477

- Dr Emeline Chanove salariée vétérinaire, diplômée de l'Université de Médecine Vétérinaire de l'USAMV Cluj Napoca et inscrit à l'Ordre sous le numéro 33567

- Dr Noémie Lewin, salariée vétérinaire, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège et inscrit à l'Ordre sous le numéro 23952

Titulaire du C.E.S de Traumatologie ostéo-articulaire et d'orthopédie animales

- Dr Audrey Plet, salariée vétérinaire, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon et inscrite à l'Ordre sous le numéro 33853

- Dr Elise Wicker, salariée vétérinaire, l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse et inscrite à l'Ordre sous le numéro 29378
- Dr Charlotte Hamman, salariée vétérinaire, l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes et inscrite à l'Ordre sous le numéro 31441

Personnel non vétérinaire :

Laure Huver ASV niveau 4
Elisa Moine, ASV niveau 5
Lauriane Gras, ASV niveau 5
Janice Duc, ASV niveau 3
Tamara Banic , ASV niveau 3
Océane Pallade, ASV niveau 3
Bérengère Evain ASV niveau 5
Emma Bretey, ASV en formation

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

4) Communication :

La Clinique Vétérinaire dispose

d'un site internet : <http://www.veterinaire-valdarve.com/>

d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/Clinique-Vétérinaire-du-Val-dArve>

d'une page Instagram : https://www.instagram.com/veterinaire_val.d.arve/

d'une page LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/clinique-vétérinaire-du-val-d-arve/>

5) Prestations effectuées au sein de la Clinique

Consultations de médecine générale (chien, chat, NAC)

Évaluation comportementale (chien de catégorie, chien mordeur)

Consultations en Dermatologie, Orthopédie, Ophtalmologie et de Psychiatrie Vétérinaire

Consultations de Médecine interne

Consultations de traumatologie ostéo-articulaire

Chirurgie de convenance (chien, chat, Nac)

Chirurgie Ostéo-articulaire

Chirurgie gynécologique

Chirurgie des tissus mous

Analyses effectuées au sein de notre structure

Analyses sanguines :

Numération-formule sanguine (appareil IDEXX Procyte Dx)

Biochimie (appareil IDEXX Catalyst)

Electrolytes (appareil IDEXX Catalyst)

Dosages hormonaux (appareil IDEXX Snapshot DX)

Mesure temps de coagulation (appareil IDEXX Coag)

Analyses urinaires (appareil Sedivue Dx IDEXX)

D'autres analyses peuvent être, le cas échéant, effectuées par un laboratoire extérieur avec l'accord du propriétaire

Examens dermatologiques : raclages, calques et cytoponctions

Anesthésies générales :

Les protocoles sont choisis en fonction du type de chirurgie, de l'espèce, de l'âge et de l'état de santé de l'animal

Surveillance anesthésique par oxymétrie, capnographie, mesure des fréquences cardiaques et respiratoires par appareil Mindray IPM8

Anesthésie fixe ou gazeuse (2 appareils Isoflurane Midmark MatrX VMS , 2 concentrateurs d'O₂)

Imagerie médicale :

Radiographie : générateur : Trophy Vetox 110 ST

Radiographie numérique : Capteur Plan Carestream

Echographie doppler, doppler couleur : Canon Aplio Go

Vidéo-otoscopie : Appareil Optomed

Laser thérapeutique : K.Laser Mykan

Délivrance de médicaments et de produits de parapharmacie

La Clinique Vétérinaire est autorisée à vendre des médicaments sur prescription à ses seuls clients (dont l'animal est inscrit sur le fichier clientèle), conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur (code de la santé publique).

Par dérogation, la clinique vétérinaire est autorisée à vendre des produits de parapharmacie vétérinaire (produits d'hygiène et accessoires) et des aliments diététiques et physiologiques

6) Surveillance des animaux hospitalisés :

Pendant les heures d'ouverture de la clinique, les vétérinaires et/ou les auxiliaires vétérinaires passent régulièrement dans le chenil. Une auxiliaire vétérinaire est, chaque jour, responsable de la surveillance des animaux hospitalisés et informe le vétérinaire responsable de l'hospitalisation à la survenue de tout événement.

Le vétérinaire responsable fait un bilan deux fois par jour de l'état de l'animal et décide des soins et du nombre de contrôles à effectuer dans la journée et en dehors des heures d'ouverture.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Nous n'assurons pas une présence permanente auprès d'eux 24h/24 mais lorsque leur état le nécessite, nous sommes à leur chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire.

Les éventuelles visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur demande pendant les horaires d'ouverture de la clinique, sauf convention particulière prévue dans un contrat de soins.

7) Permanence et continuité des soins :

La Clinique Vétérinaire assure ses propres gardes pendant la pause de midi (entre 12 h et 14 h).. Toutes les gardes non assurées (de 19h le soir à 8h30 le lendemain matin et les week ends du samedi 17h30 au lundi 8h30)) par la clinique vétérinaire sont basculées sur la

structure d'urgences vétérinaires, VETOADOM Grand Genève, route des Jeunes 41A, 1227 Carouge CH Tél : +4122 501 77 17 et sur les urgences du CHVSM, 321 impasse des Champs, 74350 Allonzier la Caille. Une convention a été signée à ce sujet entre la clinique vétérinaire et VETOADOM et le CHVSM

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, une garde téléphonique est assurée par la société Vétophonie, service de secrétariat à distance. Lors d'appel hors des heures d'ouverture, un(e) vétérinaire de Vétophonie répond à l'appel et juge du caractère urgent ou non en fonction des éléments fournis au téléphone par le/la propriétaire. En cas de besoin, iel contacte alors le/la vétérinaire de garde qui se rend à la clinique.

Certaines urgences chirurgicales, comme le Syndrome Dilatation Torsion de l'Estomac ou les césariennes nécessitent la présence de deux vétérinaires pour réaliser l'intervention. Le/la vétérinaire de garde confronté(e) à ces urgences contacte un(e) des vétérinaires de la clinique pour se faire seconder. En cas d'impossibilité de contacter un(e) vétérinaire, l'animal sera, par l'intermédiaire de Vétophonie, redirigé vers le CHV Saint Martin pour pouvoir être opéré dans des conditions optimales.

8) Espèces traitées :

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : Chiens, Chats, Furets, Rongeurs, Lagomorphes, 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 et les équidés.

9) 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, sous la forme d'un contrat de soins (cf 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, de notre personnel soignant, du propriétaire mais aussi de l'animal.

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.

10) Contrat de soins, conditions particulières :

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées dans 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.

11) Décès de l'animal :

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, lui restituer le corps à fins d'inhumation, conformément à la réglementation.

Dans les autres cas, nous pouvons assurer, par contrat avec la société Seleste, service de pompes funèbres animalières, 13 Av. Maréchal Juin, 69720 Saint-Laurent-de-Mure (<https://sites.google.com/generys.fr/seleste2/accueil>), la crémation avec ou sans restitution des cendres. Toute demande de crémation devra être signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

12) Admission des animaux :

Les chiens doivent être tenus en laisse, les chats et NAC (nouveaux animaux de compagnie) présentés dans une caisse de transport. Les chiens appartenant à la première et deuxième catégorie selon la loi du 06/01/1999 sur les chiens dits dangereux, sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

Chez un animal particulièrement dangereux ou agressif, le client doit en informer le personnel de la clinique avant son arrivée, puis venir s'annoncer à l'accueil en laissant l'animal dans la voiture et ce, afin d'organiser au mieux la prise en charge de l'animal.

Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser la prise en charge de ce type d'animal.

13) Admission des animaux errants :

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaires, le vétérinaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire oriente la tierce personne présentant les animaux vers le Refuge de l'Espoir, établissement après duquel les mairies de communes avoisinantes ont passé contrat, concernant la prise en charge des animaux errants. (Refuge de l'Espoir, 284, route de Basse Arve, 74380 Arthaz PND, 04 50 36 02 80, <http://www.animaux-secours.fr>).

14) Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

La réservation de la consultation d'évaluation comportementale et de la consultation de pathologie comportementale se fera par le versement d'une somme de 100€ (déduite du montant total de la consultation), aucun créneau de rendez-vous ne sera bloqué sans ce règlement 72h à l'avance.

En cas d'annulation d'un rendez-vous ayant fait l'objet d'un versement de réservation, du fait du propriétaire de l'animal, dans les 72h précédent le rendez-vous, aucun remboursement ne pourra être exigé par le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours ou lors de soins de longue durée.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client : à l'exclusion des ventes de médicaments seuls, des actes de prévention et de conenance et pour des montants supérieurs à 150€, grâce à l'intervention d'un prestataire de paiement différé (alma), avec facturation de frais liés à ce règlement différé.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments ou de médicaments non entamés et achetés depuis moins de 15 jours, présentant un emballage intact.

Après une première relance de factures impayées, une somme de quarante (40) euros sera due au titre des frais de recouvrement, en sus des intérêts de retard.

L'établissement de soins se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non paiement.

15) Conditions tarifaires :

Les tarifs des principaux actes sont affichés dans nos locaux et sur notre site internet (<http://www.veterinaire-valdarve.com/>).

Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales, des médicaments et autres produits délivrés.

Un devis estimatif pourra être produit sur simple demande pour toute prestation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur chiffrage exact. Dans ce cas, le vétérinaire fera tout son possible pour renseigner le client avant tout dépassement du devis.

16) Litiges :

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 : <https://www.veterinaire.fr/la-profession/code-de-deontologie.html>

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires : 110, avenue Barthélémy Buyer, 69009 Lyon, Tél : 04 72 57 16 65, cro.aura@veterinaire.fr

Coordonnées du médiateur de la consommation : mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr

17) Responsabilité Civile et Professionnelle :

Conformément à la législation, l'établissement de soins possède une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès de GPM 1, boulevard Pasteur 75015 Paris

18) Politique de Confidentialité

La Clinique Vétérinaire du Val d'Arve 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 du Val d'Arve 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 Vet Daniel Groux

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

*[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 \(règlement général sur la protection des données\)](#)