

# **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

**(CGF)**

**DE LA**

## **CLINIQUE VETERINAIRE DU TETRAS LYRE**



**106 CHEMIN DES ARTISANS**

**74520 VALLEIRY**

**04 50 04 30 31**

**[contact@cliniqueveterinairevalleiry.com](mailto:contact@cliniqueveterinairevalleiry.com)**

**[www.cliniqueveterinairevalleiry.com](http://www.cliniqueveterinairevalleiry.com)**



Les présentes CGF font l'objet d'un document consultable dans les salles d'attente.

Tous les actes effectués au sein de la clinique vétérinaire sont soumis aux présentes CGF.

## **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS ET ESPECES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT TRAITÉES**

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015, notre établissement de soins répond aux cahiers des charges pour l'appellation « **Clinique Vétérinaire** » pour les Animaux de compagnie et les NAC, et de « **Cabinet Vétérinaire** » pour les Animaux de rente et les Equidés.

Il est situé :

106 Chemin des artisans

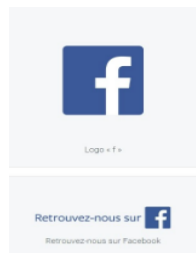
74520 VALLEIRY

Tél : 04.50.04.30.31

Fax : 04.50.04.24.65

Mail : [contact@cliniqueveterinairevalleiry.com](mailto:contact@cliniqueveterinairevalleiry.com)

Site internet : [www.cliniqueveterinairevalleiry.com](http://www.cliniqueveterinairevalleiry.com)




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

La clinique est ouverte du Lundi au Vendredi de 8h à 12h et de 14h à 19h,

le Samedi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

La clinique assure ses urgences **24h/24 et 7j/7 au 04.50.04.30.31. sur appel téléphonique.**

Les consultations ont lieu tous les jours sur rendez-vous en appelant le **04.50.04.30.31** ou en prenant rendez-vous en ligne sur [www.cliniqueveterinairevalleiry.com](http://www.cliniqueveterinairevalleiry.com) ou 



**Prise de rendez-vous en ligne**

**PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**

**Les vétérinaires :**

**Pour les Animaux de Compagnie, Chiens, Chats et NAC :**

**FRANCQ Emmanuelle**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 17450

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort en 2003

**CHABRIER Marion**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 28326

Diplômée de l'Université de Liège en 2014

**PANADERO Aurore**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 26869

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2014

**WEIGEL Floriane**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 30061

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2019

**ODDOU Doris**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 30997

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2020

**FERRY Anaïs**

Docteur vétérinaire

N° Ordre : 28935

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2017

**Pour les Animaux de rente, Ruminants et Petits ruminants :**

**POTTIE Philippe**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 14221

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1995

**TROCCON Elodie**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 19655

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2005

**DU TERRAIL Thomas**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 22114

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2008

**LE BIVIC Arnold**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 28963

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2017

**ODDOU Doris**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 30997

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2020

**PONS Sébastien**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 28989

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2017

**Pour les Equidés :**

**WEIGEL Floriane**

Docteur Vétérinaire

N° Ordre : 30061

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 2019

**Les auxiliaires spécialisées :**

**BARBIER Charlène**

ASV Niveau 5

**MAIRESSE Vanessa**

ASV Niveau 5

**TREMBLET Marie**

ASV Niveau 5

**MELHEM Stéphanie**

ASV Niveau 3

**ROBILLARD Amélie**

ASV Niveau 5

**PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE**

- **Consultations de Médecine préventive**
  
  - **Consultations de Médecine générale**
  
  - **Chirurgies de convenance**
  
  - **Chirurgies des tissus mous**
  
  - **Chirurgies orthopédiques**
  
  - **Soins parodontaux : Détartrage / Polissage et Soins dentaires**
  
  - **Imagerie Médicale :**
    - Radiographies numériques : Appareil Intech's Caption System / Capteur Plan SCIL
  
    - Echographies abdominales et cardiaques : Appareil ESAOTE My Lab 6 (Doppler)
- Le cas échéant par un intervenant extérieur (consultant indépendant) avec l'accord du client :
- Dr Rachel BUTTIN ou Dr Jean-Frédéric GRAFF

➤ En référé : scanners

**ScanVet**  
**Clin. Vet. des Hutins**

ou

**Centre Hospitalier Vétérinaire**

7 Avenue Napoléon III

275 Route Impériale

74160 SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS

74370 SAINT-MARTIN-BELLEVUE

• **Analyses sanguines :**

➤ Numération Formule Sanguine (Analyseur ProCyte IDEXX)

➤ Biochimie (Analyseur Catalyst /Snapshot IDEXX)

Pour les analyses sanguines ne pouvant se faire sur place, l'échantillon est envoyé directement par coursier au **Laboratoire IDEXX**

17 Allée Jean-Baptiste Preux

94140 ALFORTVILLE

• **Analyses urinaires :**

➤ Sedivue IDEXX ou par coursier au **Laboratoire IDEXX**

• **Analyses allergologiques :**

**Laboratoire Destaing**

Parc Arôma Grasse

45 Boulevard Marcel Pagnol

06130 GRASSE

Laboratoire Biogenix (CEVA)

Laboratoire NEXTMUNE

• **Analyses génétiques :**

**Scanelis**

ou

**Genindexe**

9 Allée Charles Cros

4 Rue Théodore Botrel

31770 COLOMIERS

22603 LOUDEAC

- **Analyses anatomo-pathologiques :**

- Vet Diagnostics***

- 14 Avenue Rockefeller

- 69008 LYON

- **Délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur**

- **Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques**

- **Vente avec conseils à la clinique**
- **Vente en ligne**



**La boutique en ligne de la Clinique Vétérinaire**

### **SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES**

Le Chenil de la clinique contient 13 cages d'hospitalisation : 7 cages pour chats ou petits chiens, 4 cages pour moyens/grands chiens et 2 cages pour très grands chiens .

Une pièce exclusive pour l'hospitalisation des chats est en cours d'élaboration.

Les animaux contagieux sont hospitalisés de manière séparée dans un chenil situé au sous-sol avec 1 cage pour chat et 1 cage d'isolement pour chien avec système de drainage et de récupération des déjections contagieuses.

Le vétérinaire de garde ne reste pas sur place la nuit. Il organise des visites par passages si la pathologie et l'état général de l'animal hospitalisé les rendent nécessaires.



## **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE SOINS**

La clinique assure ses urgences ainsi que ses suivis 24h/24 et 7j/7 sur appel téléphonique. Un vétérinaire canin et un vétérinaire rural sont disponibles durant les horaires de fermeture au 04.50.04.30.31.

## **ESPECES TRAITÉES**

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont :

Chiens, Chats,

Furets, Rongeurs, Lagomorphes,

Oiseaux (Poules), Reptiles (Tortues)

Ruminants (Bovins) , Petits Ruminants (Ovins , Caprins), Porcins

Equidés (Chevaux, Ânes)

## **CONTRAT DE SOINS / CONDITIONS PARTICULIÈRES**

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. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

## **ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

Nous pouvons accueillir exceptionnellement et de manière temporaire les animaux errants au besoin. Ils sont ensuite pris en charge, par convention avec les communes du secteur, par la SPA d'Arthaz :

### ***ANIMAUX SECOURS***

284 Route de la Basse Arve

74380 ARTHAZ-PONT-NOTRE-DAME

04.50.36.02.80

### **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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la société :

#### ***INCINERIS***

255 Rue Charles de Gaulle

01550 CHÂTEAU-GAILLARD

04.74.38.72.20

l'incinération collective ou individuelle du corps, la compagnie d'incinération venant chercher le corps de l'animal directement à la clinique.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

### **CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans la surface d'accueil à l'entrée de la clinique.

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.

Le bien-être et la santé d'un animal ont un coût : la réalité du prix chez le vétérinaire repose sur des frais ou charges (personnel soignant, équipement et matériel, formation, stock, prix du médicament vétérinaire...) qui représentent près de 80% des honoraires et qui ne dépendent d'aucuns fonds publics. Le client doit donc payer la totalité des coûts des soins réalisés.

Par ailleurs, la qualité exigée par les clients et les exigences administratives ne cessent d'augmenter. Un juste équilibre est donc en permanence recherché entre les besoins d'une structure vétérinaire pour délivrer une qualité de service sans faille, et les ressources financières qui ne peuvent venir que des honoraires payés par les clients. La raison d'être de tout vétérinaire est de mettre à la portée du plus grand nombre une qualité et une sécurité des soins.

## **MODALITES DE REGLEMENT**

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

De manière exceptionnelle, un paiement différé ou échelonné en 3 fois au maximum, peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

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

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ou non ne peuvent être repris.

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

### ***SCP Mottet-Duclos-Tissot***

Huissiers de Justice

8 Rue Amédée VIII de Savoie

74160 SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS

04.50.49.20.80

### ***RGC Contentieux***

Espace 41

128 Rue de la Boétie

75008 PARIS

09.51.51.46.00

## **LITIGES**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au

### ***Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires (CROV)***

#### ***De la région Auvergne-Rhône- Alpes***

110 Avenue Barthélémy Buyer

69009 LYON

04.72.57.16.65

Mail : [cro.aura@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.aura@ordre.veterinaire.fr)

Un médiateur de la consommation est aussi disponible par mail : : [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr) pour les litiges relevant de la consommation.

Par ailleurs, la clinique vétérinaire contracte une RCP (Responsabilité Civile Professionnelle) auprès

de ***ALLIANZ – Patrick et Cédric Vukicevic***

Les Citadies

56 Rue de la Gare

74520 VALLEIRY

04.50.04.30.34

Valeur maximale de prise en charge d'un équidé : 20000€

### **LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTE », RGPD, SECRET PROFESSIONNEL**

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients, à assurer la facturation des actes.

Les informations recueillies lors de votre visite feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage de la structure. Ces informations sont consultables par tout le personnel de la clinique.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés », du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant dans le fichier de clientèle de la clinique auprès du Dr Thomas DU TERRAIL (Règlement Général sur la Protection des Données : RGPD).

Les adresses mail utilisées dans notre logiciel reste dans notre fichier de clientèle. Elles peuvent faire l'objet, sur accord, d'une transmission à des organismes externes (ESTHIMA par exemple).