

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VÉTÉRINAIRE MEDICO-CHIRURGICAL DES RENOLYES »

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont disponibles sur simple demande à l'accueil, elles peuvent vous être remises sous un format papier au cabinet ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante https://vetopoisys.fr/pdf/CGF_Cabinet-veterinaire-des-Renolyes.pdf

Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Appellation de l'Établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Le cabinet vétérinaire des Renolyes répond au cahier des charges des cabinets vétérinaires médico-chirurgicaux pour animaux de compagnie, tel que défini 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 disponible à l'adresse suivante https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf »

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

L'établissement se situe :

Batiment Le Grenat
2109 route d'Annecy
74330 Poisy

N° téléphone : 04.50.68.89.46

N° urgences SOS vétérinaire : 04.50.22.24.24

Mail : contact@vetopoisys.fr

Messagerie instantanée Messenger : @veterinairerenolyes

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil des patients

Le cabinet vétérinaire des Renolyes est ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Aux heures de fermeture du cabinet, une convention a été passée avec le service d'urgence SOS Vétérinaire de l'agglomération annécienne , joignable au 04.50.22.24.24

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.

Le cabinet vétérinaire des Renolyes est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, le *cabinet vétérinaire des Renolyes* 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 consultons sur rendez-vous. Dans la mesure du possible, et sauf urgence, prenez rendez- vous. En attendant moins, les animaux sont moins impressionnés et ce système nous permet aussi de faire face aux urgences de façon plus efficace. Nous participons, avec d'autres vétérinaires, à un service d'urgence par roulement.

Il peut arriver que le cabinet vétérinaire des Renolyes ferme ses portes ponctuellement, sur certaines périodes de congés du personnel ou en cas d'impondérable. Ces périodes seront le cas échéant mentionnées sur le site internet du cabinet, sur la page Facebook et sur le répondeur téléphonique.

En dehors des horaires d'ouverture du cabinet et en cas de doute concernant un problème de santé de votre compagnon, il est toujours possible de demander des conseils en utilisant la messagerie instantanée Messenger, accessible via la page Facebook du cabinet (@veterinairerenolyes)

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet vétérinaire des Renolyes 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 affecté aux soins des patients

Personnel vétérinaire : Dr Jacques Forget NO 24590, DMV, ancien interne animaux de compagnie de l'ENVT, titulaire de l'habilitation sanitaire (74).

Personnel non vétérinaire : David Humblot, ASV échelon 5

Marion Pophin, ASV en formation GIPSA

Lors de ses absences, le *Dr Jacques Forget* peut être amené à être 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 effectuées au sein du cabinet vétérinaire des Renolyes

- Consultation de médecine générale
- Consultations de chirurgie orthopédique et tissus mous et spécifiques (ostéopathie)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie et NAC
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et chirurgie dentaire
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), chirurgie des tissus mous et chirurgie orthopédique.
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, endocrinologie, cytologie,). Certaines analyses spécifiques peuvent être confiées à des laboratoires vétérinaires externes .
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographie.

Référés et spécialistes

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, le *cabinet vétérinaire des Renolyes* collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires. »

Surveillance des patients hospitalisés

« En dehors des heures d'ouverture du cabinet vétérinaire des Renolyes, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance. Les animaux sont visités au moins 2 fois pendant la soirée (sauf lorsque le cabinet vétérinaire des Renolyes est confiée à un remplaçant). »

Les visites aux animaux hospitalisés sont strictement encadrés et ne peuvent avoir lieu que sur rendez-vous afin de préserver le calme nécessaire aux autres animaux hospitalisés. Ce droit de visite est limité à une visite par jour par animal hospitalisé. Les modalités de la prise de nouvelles sont définies en début d'hospitalisation par le vétérinaire responsable de l'admission.

Permanence et Continuité des soins

Conformément au code de déontologie, le cabinet vétérinaire des Renolyes 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.

Pour connaître le nom du vétérinaire d'astreinte,

- Appelez le 04.50.22.24.24

- Coût de la consultation d'urgence 80€ - 110€ après 22h (au sein du cabinet vétérinaire. Les autres vétérinaires du service d'astreinte sont libres de fixer leur honoraires de garde)

Le service d'astreinte peut être amené à transférer la garde vers le Centre Hospitalier Vétérinaire St Martin (275 route impériale 74370 St Martin Bellevue)

Espèces traitées

L'ensemble des espèces animales de compagnie (chiens, chats, NAC) est pris en charge par le cabinet vétérinaire des Renolyes

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont le cabinet vétérinaire des Renolyes 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 des Renolyes 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. »

Décès 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.

Modalités 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.

Une zone d'attente réservée aux chats est présente en salle d'attente. Les propriétaires de chiens sont priés de ne pas s'y installer avec leur compagnon.

Modalités d'admission des animaux visés par la législation 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.

Modalités d'admission des animaux errants

Le cabinet vétérinaire des Renolys 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 ou la fourrière intercommunale au 04 50 777 896 ou au 04 50 778 240 .

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 soins de la faune sauvage compétent pour l'espèce en question. La liste de ces centres est disponible à cette adresse : <http://www.haute-savoie.gouv.fr/Politiques-publiques/Vos-animaux/Faune-sauvage/Animal-sauvage-en-souffrance>

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

Le cabinet vétérinaire des Renolys est autorisé, 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, le cabinet vétérinaire des Renolys 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 le cabinet vétérinaire des Renolys

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

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

« Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet du cabinet vétérinaire des Renolys à l'adresse suivante : <https://www.vetopois.fr/tarifs>

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.

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 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.

Le paiement par chèque est accepté.

Le paiement par carte bancaire est possible.

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 trois fois maximum, sur trois mois successifs).

En cas de non-paiement des honoraires, le *cabinet vétérinaire des Renolyes* 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 d'Annecy »

Communication

Le cabinet vétérinaire des Renolyes dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <http://www.vetopoisly.fr>»

Une page Facebook est également disponible (@veterinairerenolyes) . La messagerie instantanée messenger peut être utilisée en dehors des horaires d'ouverture, pour demander conseil ou demander la mise en commande de produits spécifiques. Une réponse est apportée dans des délais raisonnables, sans pour autant que ce service puisse se substituer intégralement au service d'astreinte en charge des prises en charges considérées comme urgentes.

Accessibilité

« Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité du *cabinet vétérinaire des Renolyes* est consultable sur demande à l'accueil du cabinet.

Déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

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

« En cas de différend déontologique, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de *Auvergne Rhône-Alpes* peut être sollicité.

Adresse : 110 Avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON

Téléphone : 04.72.57.16.65 Adresse mail : cro.aura@veterinaire.fr

Litige

« Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception au cabinet vétérinaire des Renolys

En cas de contestation des solutions proposées, le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation.html> »

Assurance responsabilité civile professionnelle

Conformément à la législation, le cabinet vétérinaire des Renolys possède une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de La médicale de France, Park Nord Batiment Les Pléiades, Route de la Bouvarde, 74370 Metz-Tessy

Politique de confidentialité

Le cabinet vétérinaire des Renolys 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 des Renolys 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 Jacques Forget*.

[*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 *29/08/2020*