

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE LES ALLOBROGES

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont disponibles à l'accueil et sur demande, ou peuvent être consultées sur le site internet de la clinique

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

### APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

La clinique vétérinaire les Allobroges répond au cahier des charges des cliniques vétérinaires pour animaux de compagnie et du cabinet vétérinaire pour les espèces de rente.

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats), les nouveaux animaux de compagnie (toutes espèces).  
Les équidés, les ruminants, font l'objet de visite à domicile, et ne sont pas pris en charge sur le site de la clinique.

La clinique vétérinaires les Allobroges répond 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 disponible à l'adresse suivante

:[https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user\\_upload/Ressources\\_documentaires/Cahiers\\_des\\_charges\\_ESV/Arrete-esv.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf) »

Clinique vétérinaire les Allobroges,  
21 Avenue de Thony, 74500 Evian les allobroges  
Tel 40 50 75 07 60  
e-mail : [accueil@veto-les-allobroges.fr](mailto:accueil@veto-les-allobroges.fr)  
Site internet : <http://www.veto-les-allobroges.fr>

### HORAIRES D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC DANS LES LOCAUX

Horaires d'ouverture du lundi au vendredi: de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00

Horaire d'ouverture du samedi : de 8h à 12h et de 14h à 17h.

La clinique est fermée en dehors de ces horaires et n'a pas vocation à ouvrir, même en cas d'urgence, même en cas de présence de personnel au sein de la structure.

**Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture exceptionnelle.**

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi.

Pendant les horaires d'ouverture, une prise en charge en urgence, sans rendez-vous, est possible pour les animaux requérant des soins rapides, uniquement en fonction de la disponibilité du vétérinaire, l'acceptation de l'animal en urgence se faisant au cas par cas.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire les Allobroges se réserve la possibilité de refuser toute personne 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.
- Et plus généralement pour tout comportement ou attitude incompatible avec le bon fonctionnement de l'établissement

### VISITE POUR LES ANIMAUX DE RENTE ET POUR LES CHEVAUX

Les visites à domicile sont programmées avec les ASV, après appel téléphonique au 04 50 75 07 60.

Les messages laissés sur le répondeur du téléphone de garde peuvent ne pas être consultés pendant les heures d'ouverture de la clinique.

L'heure de la visite est toujours approximative, et toujours dépendante des éventuelles urgences, qui peuvent modifier l'emploi du temps du vétérinaire dédié aux visites extérieures. Les changements d'horaire sont signalés par appel téléphonique dès qu'ils sont connus.

## PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Aux heures de fermeture de la *clinique vétérinaire les Allobroges*, même en cas de présence de personnel au sein de la structure, le contact avec un vétérinaire pour assurer la permanence des soins doit se faire en suivant les instructions du répondeur au 04 50 75 07 60, téléphone de la clinique. Selon les cas, la permanence des soins est assurée :

- par l'un des vétérinaire de la clinique,
- ou selon un tour de garde (convention déposée à l'Ordre) incluant les cliniques de la Versoie à Thonon-les-Bains et Chablemanvet de Bons-en -Chablais
- ou selon tout autre dispositif accepté par l'Ordre des Vétérinaire en cas de force majeure

## PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES PATIENTS

### **Personnel vétérinaire :**

- Dr Caroline ALLAIN n°19448
- Dr SCHMIDT Marie-Emelyne n°17805
- Dr Bruno AUDY n°11951
- Dr Cindy PREVAUTEL n°32048
- tout autre vétérinaire selon les besoins de la clinique, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires

### **Personnel non vétérinaire :**

Des ASV diplômées et/ou formées et expérimentées, ainsi que des ASV en formation sont en charge de l'accueil physique et téléphonique et des soins aux animaux sous la responsabilité des vétérinaires présents.

## PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ESV

### Pour les animaux de compagnie

- Consultation de médecine générale, médecine spécialisée, médecine préventive
- Identification des animaux de compagnie
- Chirurgie, anesthésie, tout soins relevant de la santé animale
- Analyses diverses (autres analyses possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés)
- Imagerie : radiologie, échographie
- Hospitalisation.
- Conseil en santé animale

### Référés et spécialiste pour animaux de compagnie

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire les Allobroges collabore avec des vétérinaires spécialisés itinérants qui viennent réaliser les actes à la clinique, ou d'autres structures dans lesquelles il faudra vous rendre avec votre animal.

### Pour les ruminants et équidés

Les soins sont réalisés à domicile au chevet de l'animal, certains cas particuliers sont traités à la clinique. Les analyses sont effectuées à la clinique ou envoyées à des laboratoires externes.

- Consultation de médecine générale
- Identification
- Consultation pour médecine de troupeau ou suivi de santé du troupeau
- Chirurgie générale et obstétrique
- Vaccination et administration d'antiparasitaires
- Conseil en santé animale

## ESPECES TRAITÉES

Les espèces traitées habituellement par la clinique sont les chiens, les chats, les bovins, les ovins, les caprins.

Les espèces occasionnellement traités par la clinique sont les chevaux et les NAC, dans la limite de la valeur de l'animal couverte par notre RCP.

Confrères proches en équine : Dr Viennet 06 82 19 86 58, clinique vétérinaire équine d'Argonay 04 50 27 16 41

Référant en NAC : Clinique vétérinaire Nac & compagnie à Sillingy 04 50 22 18 00

## SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux sont hospitalisés dans des cages individuelles adaptées à leur taille. Pendant les heures d'ouverture, leur surveillance est assurée par les ASV ou les vétérinaires.

En dehors des heures d'ouverture, la nuit, notre fonctionnement ne permet pas qu'un vétérinaire ou une ASV reste sur place. Lors d'hospitalisation les dimanches et jours fériés, un passage est assuré a minima matin et soir.

Les animaux nécessitant une surveillance en continu seront référés dans la structure la plus proche permettant ce type de soins.

## RCP

Société Vetooptim : contrat sur demande à l'accueil de la clinique

## CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs complets sont disponibles à l'accueil de notre clinique.

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut vous établir un devis pour tout acte, suite une consultation pré-opératoire de l'animal.

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.

## LITIGES

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle d'un conseil de l'ordre. En cas de différents déontologiques, vous pouvez contacter l'ordre de la région Rhône-Alpes au 110 avenue Barthélémy Buyer 69009 Lyon.

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

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la Clinique Vétérinaire les Allobroges, 21 Avenue de Thony, 74500 Evian les Bains

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>

## LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Docteurs vétérinaires : *ALLAIN Caroline, SCHMIDT Marie-Emelyne et AUDY Bruno*

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.

## RISQUES : THERAPEUTIQUE, ANESTHESIQUE, LIE A LA CONTENTION CONSENTEMENT ECLAIRE

Toute personne demandant des soins pour un animal accepte de fait le risque inhérent aux actes médicaux et à la contention. Le vétérinaire s'efforce de préciser le risque encouru par l'animal de quelque nature qu'il soit (thérapeutique, anesthésique, lié à la contention,...). A chaque fois que cela est nécessaire, un consentement éclairé du propriétaire ou de la personne demandant les soins sera obtenu et validé par un accord oral ou écrit.

## CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Un contrat de soin écrit sera édité pour le propriétaire ou la personne demandant les soins sur demande ou dans des cas particuliers. Le fait de nous laisser un animal pour des soins implique tacitement la mise en œuvre de procédures diagnostiques et/ou thérapeutiques.

## PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DECEDES

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.

Dans les autres cas, les dépouilles des animaux sont confiées à une société d'incinération agréée. Ce service est facturé et doit être réglé au moment de la prise en charge du corps. Plusieurs prestations de prise en charge sont possibles. Les coordonnées de l'organisme sont communiquées au moment de prise en charge du corps, et à tout moment sur demande.

## ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

La clinique vétérinaire les Allobroges n'est pas habilitée à récupérer les animaux errants, qu'ils soient vivants ou décédés. Le maire de la commune sur laquelle ils ont été trouvé a la responsabilité du devenir de l'animal errant. La SPA du Chablais située route de la Versoie Le Genevray à Thonon-les-Bains est apte à accueillir ces animaux 24h/24. Les animaux nécessitant des soins en urgence seront bien entendus acceptés selon le code de déontologie.

## MODALITES DE REGLEMENT

Il est possible d'effectuer des règlements en espèces, par carte bancaire, par virement et par chèque sur présentation d'une pièce d'identité.

### **Pour les propriétaires d'animaux de compagnie**

Les honoraires sont à régler comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au propriétaire ou à la personne demandant les soins. 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.

De manière exceptionnelle, et uniquement si la demande a été faite préalablement aux soins, un paiement différé pourrait être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et la personne demandant les soins. Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Toute facture doit être réglée en intégralité dans les 10 jours.

### **Pour les propriétaires de chevaux**

Toute visite donne lieu à une facturation, établie soit à l'issue de la visite, soit dans la semaine suivante, et envoyée au domicile du propriétaire.

Toute facture doit être réglée en intégralité dans les 10 jours.

### **Pour les éleveurs d'animaux de rente**

Toute visite donne lieu à une facturation.

Les factures avec le détail des soins et des visites sont éditées tous les 2 mois, et sont à régler à 30 jours fin de mois.

### **Dans tous les cas**

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

Des frais de recouvrement seront appliqués en cas de non-paiement de la facture.

Toute facture impayée entraînera l'annulation du contrat de soin, et le refus systématique de recevoir les animaux quel que soit le motif.