



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE LA VALLÉE

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à 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 de la Vallée** répond au cahier des charges des Cliniques vétérinaires 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.

Clinique vétérinaire de la Vallée, 13 rue Dorian 42700 Firminy

N° de téléphone : 04 77 40 05 20

Adresse e-mail : [veto2vallee@orange.fr](mailto:veto2vallee@orange.fr)

Les espèces soignées sont les animaux de compagnie (chiens, chats) et les nouveaux animaux de compagnie (toutes espèces de petits mammifères, oiseaux et reptiles non venimeux et pouvant être amenés à la clinique).

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

**La clinique vétérinaire de la Vallée** est ouverte du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 19h00, et le samedi de 08h30 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi toute la journée et le samedi matin.

Lors des heures de fermeture de **la Clinique vétérinaire de la Vallée**, une convention a été passée avec V2TU, joignable au 0488601680, Emergence Saint-Etienne, joignable au 0487000353 et Vet'in Vienne (vétérinaire à domicile) joignable au 0474530530.

Les horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture, notamment les jours fériés ou en cas d'urgence personnelle ou professionnelle.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous.



La Clinique vétérinaire de la Vallée est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, la clinique vétérinaire de la Vallée est réputée fermée, même si la présence de personnel au sein de la structure permet d'assurer la continuité des soins des animaux hospitalisés.

Les nuits et jours fériés, en cas d'urgence, notre répondeur téléphonique vous donnera les coordonnées du service de garde.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la clinique vétérinaire de la Vallée se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- se rend coupable d'incivilités, insultes, injures, menaces, cris, diffamation 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

## **VÉTÉRINAIRES RESPONSABLES DE L'ÉTABLISSEMENT**

Docteure Vétérinaire Christelle GASCARD, Diplômée de l'école nationale vétérinaire de Lyon

Docteure Vétérinaire Camille GASSMANN, Diplômée de l'école nationale vétérinaire de Lyon, CEA V de médecine du comportement des animaux domestiques.

## **PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES PATIENTS**

### **Personnel vétérinaire :**

DV Amandine BRET, Diplômée de l'école nationale vétérinaire de Lyon

DV Cédric MANCOIS, Diplômé de l'école nationale vétérinaire de Nantes

DV Marine GAUTIER, Diplômée de l'école nationale vétérinaire de Coimbra

### **Personnel non vétérinaire :**

Floriane BERTHET, ASV



Marion BEAL, ASV

Claire ROA, ASV

Tiphaine MATHEVON, ASV

Pauline CROZE, AV

Laurie LEYNAUD, ASV

Léa SAVEL, AV en formation

## **PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE LA VALLÉE**

- Consultations de médecine générale des animaux de compagnie et des NAC
- Consultations de médecine du comportement
- Consultations de nutrition
- Diagnoses
- Évaluations comportementales
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par puce électronique des animaux de compagnie et des NAC
- Consultations de médecine préventive : consultations pédiatriques, visites annuelles, visites animal senior
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (dont protocoles en anesthésie gazeuse)
- Chirurgies de convenance (stérilisations), chirurgies abdominales, chirurgies cutanées...
- Analyses de laboratoire (biochimie, ionogramme, hémogramme, analyses d'urine)
- Examens complémentaires : radiographies numériques, échographies, bronchoscopies
- Thérapie laser

D'autres analyses comme l'anatomopathologie ou des cytologies spécifiques sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, la **Clinique vétérinaire de la Vallée** collabore avec des vétérinaires spécialisés ou acceptant les référés ou des centres d'imagerie ou d'analyses vétérinaires.

## **SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS**

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, les animaux hospitalisés sont surveillés de façon discontinue en fonction de la nécessité de cette surveillance.



Si des soins intensifs sont jugés nécessaires, il sera proposé de référer l'animal à une structure adaptée dans laquelle un vétérinaire est présent en continu.

## **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS**

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec : V2TU, joignable au 0488601680, Emergence Saint-Etienne, joignable au 0487000353 et Vet'in Vienne (vétérinaire à domicile), joignable au 0474530530.

## **ESPÈCES TRAITÉES**

La clinique vétérinaire de la Vallée traite habituellement les chats, les chiens, les furets, les lapins et certains NAC.

## **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 la Clinique 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. La clinique 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.

## **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 fin d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Seleste la crémation collective ou individuelle du corps. En cas de crémation individuelle, ses cendres seront mises à votre disposition à la clinique 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 amenés 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.

Si l'animal est stressé, ne pas hésiter à vous présenter à l'accueil avant d'attendre dehors ou dans votre véhicule, le personnel de la clinique viendra vous chercher.

## **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**

**La clinique vétérinaire de la Vallée** 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 de la mairie de Firminy pour les animaux trouvés sur la commune au 0800210269.

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.

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**



La clinique 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 de la clinique.

Par dérogation, la clinique vétérinaire de la Vallée est autorisée 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 ou non, ne peuvent être ni repris ni échangés.

**Boutique Veturino :** la clinique vétérinaire de la Vallée dispose d'une boutique en ligne qui permet d'avoir accès à l'ensemble des produits sans ordonnance disponibles auprès de notre centrale d'achat. Les produits peuvent être commandés et payés via le site avant d'être récupérés à la clinique (Click & Collect).

## **CONDITIONS TARIFAIRES, CHIFFRAGES ET DEVIS**

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de la clinique vétérinaire de la Vallée.

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 survenir. D'une façon générale, pour tout surcoût, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur de l'animal avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur de l'animal 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 de l'animal.

## **MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

Les honoraires sont payables comptant 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, de chirurgie ou lors de soins de longue durée.



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, quelle que soit l'issue de la prise en charge ou des soins.

Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, la clinique 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 Saint-Étienne.

## ACCESSIBILITÉ

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de **la clinique vétérinaire de la Vallée** est consultable en salle d'attente.

## DÉONTOLOGIE

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 à **Clinique vétérinaire de la Vallée, 13 rue Dorian, 42700 Firminy**.

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](mailto: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 RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

La clinique vétérinaire de la Vallée, ainsi que son personnel, sont couverts par une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'Axa, Monsieur Gauthier, 12 14 rue du Pont Noir 42700 Firminy.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

La clinique 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 de la clinique 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. Étendue 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, la DV Camille Gassmann.

\*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 24/03/2023

*SIGNATURE*