

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE DU PETIT PORT - ANNECY

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables dans notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante <http://www.cliniquedupetitport.fr/cgf-CVPP.pdf>  
Tout acte effectué dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

**Clinique du Petit Port** répond au cahier des charges des Clin. Vet pour Animaux de compagnie 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 et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

51 Av du Petit Port – 74940 Annecy

04 50 10 88 64

[cliniquedupetitport@gmail.com](mailto:cliniquedupetitport@gmail.com)

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

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

**La clinique du Petit Port** est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h30 à 18h30, le samedi de 09h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous toutes la journée et sont libres entre 15h00 et 17h00.

Aux heures de fermeture de **La clinique du Petit Port**, une convention a été passée avec le service d'urgence *SOS Vétô Annecy*, 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.

**La clinique du Petit Port** est réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **la clinique du Petit Port** 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 vétérinaire assurant l'astreinte.

La prise de RDV en ligne est possible 24/24h sur notre site internet avec notre partenaire « monrendezvousveto.com ». Choisissez votre motif de consultation et laissez vous guider. Ce service ne doit pas être utilisé pour les urgences.

**En cas d'urgences, utilisez le numéro de garde : 04 50 22 24 24.**

De plus, nous vous indiquons que les messageries instantanées de type whatsapp, facebook, instagram, ... et email ne permettent pas d'entrer en contact avec nous en cas d'urgences.

Seul le téléphone reste le moyen de contact direct pour la gestion des urgences !

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **la clinique du Petit Port** 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

## **VETERINAIRES RESPONSABLES DE L'ETABLISSEMENT**

DV Jean-Frédéric GRAFF

## **PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS**

### **Personnel vétérinaire :**

DV Jean-Frédéric GRAFF

DV Corinne LEVY

### **Personnel non vétérinaire :**

Juliette LAFRAISE (ASV en cours de formation)

*Lors de ses absences, le DV GRAFF et LEVY seront parfois remplacés par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en France et inscrit au tableau de l'Ordre.*

## **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE la clinique du Petit Port**

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécifiques (cardiologie,...)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage (chien, chat), puce électronique des animaux de compagnie, NAC et équidés
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse et/ou fixe), réanimation, assistance respiratoire.
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales abdominales, ...
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : radiographies, échographies,...

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés (Laboratoire Idexx).

### Référés et spécialistes

Pour les actes nécessitant du matériel non disponible dans la structure ou une compétence spécifique, **la clinique du Petit Port** collabore avec des vétérinaires spécialisés ou des centres d'imagerie.

## **SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES**

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

## **PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS**

Conformément au code de déontologie, **la clinique du Petit Port** participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuit, samedi après-midi, 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 : à la discrétion du vétérinaire de garde, un devis vous sera fait sur simple demande expresse de votre part au téléphone.

## **ESPECES TRAITÉES**

*Espèces traitée au sein de la clinique du Petit Port :*

- **Carnivores domestiques (Chiens, Chats, Furet)**
- **NAC de type rongeurs et lagomorphes.**

## **RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont **la clinique du Petit Port** 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 du Petit Port** 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.

## **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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société *Estima* 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 et à régler avant la prise en charge.

## **MODALITES 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 et si la loi l'exige.

## **MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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.

## **MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS**

**La clinique du Petit Port** 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 77 82 40

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 MEDICAMENTS ET DE PRODUITS DE PARAPHARMACIE**

**La clinique du Petit Port** 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 du Petit Port** 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 et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

Fonctionnement du catalogue en ligne : le catalogue en ligne de **la clinique du Petit Port** permet d'avoir accès à l'ensemble de produits disponibles auprès de notre centrale d'achat. Les produits peuvent être commandés via le site ou directement à **la clinique du Petit Port**. Les produits seront ensuite disponibles à la clinique. Le règlement se fera au moment de la commande en ligne des produits.

Toutes les modalités de vente en ligne sont disponibles sur le site de notre partenaire : [www.chronovet.fr](http://www.chronovet.fr)

## **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 du Petit Port** à l'adresse suivante : <http://www.cliniquedupetiteport.fr/tarifs.pdf>

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. »

## **MODALITES DE REGLEMENT**

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 paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, **la clinique du Petit Port** appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 30 % de la somme correspondant aux frais de l'organisme de recouvrement Cabinet d'Ormane.

## **COMMUNICATION**

La **Clinique du Petit Port** dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : <http://www.cliniquedupetitport.fr>

## **.ACCESSIBILITE**

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de **Clinique du Petit Port** est consultable en salle d'attente ou à l'adresse suivante : <http://www.cliniquedupetitport.fr/RPA.pdf>

## **DEONTOLOGIE**

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

## **LITIGES**

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **Clinique du Petit Port**, *51 avenue du petit port 74940 Annecy*

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 RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

*MACSF : 14 Rue Guillaume Fichet – 74000 Annecy*

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

**Clinique du Petit Port** 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 **Clinique du Petit Port** 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 *DV. Jean-Frédéric GRAFF*.

\*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 16/04/2024

*Dr J-F GRAFF*