

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET FELIVET

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 sur le site de felivet.net, dans la rubrique tarifs de FELIVET(<http://www.felivet.net/pages/tarifs-felivet.html>).

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Cabinet Felivet répond au cahier des charges des cabinets 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 et disponibles sur le site de l'Ordre des Vétérinaires.

34 B Av de la Mavéria – 74940 Annecy
0450684520
contact@felivet.net

Les espèces soignées sont les chats uniquement.

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

Cabinet Felivet est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h30 à 18h, le samedi de 09h00 à 12h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous sauf urgences.

Aux heures de fermeture de **Felivet**, une convention a été passée avec le service d'urgence *du CHVSM*, joignable au 0450600900

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.

Felivet réputée ouverte pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, **Felivet** 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 rendez-vous en ligne est possible via le site du cabinet : felivet.net

La page facebook (@Felivet74) permet de recevoir les informations de la structure, mais ne permet pas de communiquer avec l'équipe soignante via messenger. Seul le téléphone et le site permettent de communiquer, et en cas d'urgences, seul le téléphone est utilisable pour contacter un vétérinaire.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, **Felivet** 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 AFFECTE AUX SOINS DES PATIENTS

Personnel vétérinaire :

Dr GRAFF Jean-Frederic, DV, DIU echoDoppler cardiaque

Dr DAIGLE Jennyfer, DV

Dr BOUISSONNIE Claire, DV

Dr BERCHTOLD Fanny, DV

Personnel non vétérinaire :

Mme RAMAGE Clotilde, ASV échelon 5

Mme BIZEL Noémie, ASV échelon 5

Mme ANSELMIER Clara, ASV échelon 5

Mme PARENTHOUX Soline, ASV échelon 3

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE FELIVET

- Consultation de médecine générale
- Consultations spécifiques (Cardiologie et échocardiographie, dentisterie, médecine interne)
- Pharmacie vétérinaire et délivrance de produits d'hygiène et d'aliments
- Identification par tatouage, puce électronique des animaux de compagnie
- Consultations de vaccination et de médecine préventive
- Détartrages et certains soins dentaires
- Anesthésie (protocoles en anesthésie gazeuse ou fixe), réanimation, assistance respiratoire
- Chirurgies de convenance (stérilisation), générales
- Analyses de laboratoire (biochimie, hémogramme, cytologie, cultures...)
- Examens complémentaires : échographies, ECG, Doppler, mesure de la tension artérielle

D'autres analyses sont possibles en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

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

SURVEILLANCE DES PATIENTS HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par le personnel de **FELIVET** sous supervision vétérinaire. En dehors des horaires d'ouverture, les vétérinaires de garde assurent la surveillance directe ou indirecte (monitoring, télésurveillance) des animaux hospitalisés.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Les urgences et gardes sont assurées exclusivement par les vétérinaires de **du CHVSM, centre hospitalier Vétérinaire**, 24h24, tous les jours de l'année, après appel téléphonique au 0450600900.

ESPECES TRAITÉES

FELIVET ne prend en charge que la santé des chats uniquement.

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 **le cabinet FELIVET** 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 FELIVET** 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 *Incinéris/Esthima*) 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.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX

Les chats doivent être dans un panier de transport fermé et adapté à leur morphologie et leur physiologie.

MODALITES D'ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Le Cabinet FELIVET 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 ...

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Mairie de la commune en question.

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

Le cabinet FELIVET 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 FELIVET** 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. »

Conditions tarifaires, chiffrages et devis

Les tarifs des principaux actes sont disponibles dans la salle d'attente et sur le site internet de **FELIVET** à l'adresse suivante : <http://www.felivet.net/pages/tarifs-felivet.html>

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. »

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.

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 chèque est accepté.
Le paiement par carte bancaire est possible.

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit.

En cas de non-paiement des honoraires, **Cabinet FELIVET** 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 ... »

COMMUNICATION

Le cabinet FELIVET dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante :
<http://www.felivet.net>

Le cabinet FELIVET dispose d'une page Facebook d'informations à l'adresse suivante
<https://www.facebook.com/felivet74>

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de **Felivet** est consultable en salle d'attente sur demande.

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

LITIGES

Tout litige doit donner lieu à un courrier écrit envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à **Felivet – 34 B Av de la Maveria – 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 : 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 – Rue Guillaume Fichet – 74000 Annecy

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Le cabinet FELIVET 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 **FELIVET** 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 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 et modifiées le 16/03/2022

Dr GRAFF Jean-Frederic