

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU CABINET VÉTÉRINAIRE VET VALAIS Sàrl

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont disponibles sur simple demande à l'accueil, elles peuvent vous être remises sous un format informatisées au cabinet ou peuvent être téléchargées à l'adresse envoyée par mail.

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

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

L'établissement se situe :

Rue des Ecoles 2, 3965 Chippis Valais Suisse

N° téléphone : +41 79 613 06 01

N° urgences SOS vétérinaire : 0900 502 502

Mail : infovetvalais@gmail.com

Messagerie instantanée Messenger : via vetvalais.ch

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

Le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl est ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00. Le samedi de 09h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement.

Aux heures de fermeture du cabinet, une convention a été passée avec le service d'urgence Vétérinaire du Valais central , joignable au 0900 502 502.

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 Vet Valais est réputé ouvert pendant les horaires d'ouverture. En dehors de ces heures, le cabinet vétérinaire 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-vous. Nous participons, avec d'autres vétérinaires, à un service d'urgence par roulement.

Il peut arriver que le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl 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.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl 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 Claudia SOUSA, DMV, Directrice et associée

Personnel non vétérinaire : M. Enzo DUBOIS, Directeur, Juriste et associé
Mme. Branco Mélanie AMV

Lors de ses absences, le Dr SOUSA peut être amené à être remplacé par un vétérinaire diplômé, autorisé à exercer seul la médecine et la chirurgie vétérinaire en Suisse et inscrit au tableau de l'Ordre.

Prestations effectuées au sein du cabinet vétérinaire Vet Valais

- Consultation de médecine générale
- Consultations de chirurgie Tissus mous et spécifiques.
- 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 fixe), réanimation,
- Chirurgies de convenance (stérilisation), chirurgie des tissus mous.
- 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 Vet Valais Sàrl 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 Vet Valais, 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 journée (sauf lorsque le cabinet vétérinaire est confié à un remplaçant). »

Les visites aux animaux hospitalisés sont strictement encadrées 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 et par la Direction administrative du cabinet.

Permanence et Continuité des soins

Conformément au code de déontologie, le cabinet vétérinaire Vet Valais participe à un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la structure (soirée, 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 0900 502 502
- Coût de la consultation d'urgence 98€ - (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 EVC Aigle.

Espèces traitées

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

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 Vet Valais Sàrl 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 Vet

Valais Sàrl 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 Funerapattes SA 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 amenées à domicile ou chez un autre vétérinaire en cas de nécessité. 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.

Modalités d'admission des animaux errants

Le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl 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 SPA Valais.

Pour tout animal trouvé sur une autre commune, les personnes sont invitées à contacter la Greffe 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 : [Service de la chasse, de la pêche et de la fauneEtat du Valaishttps://www.vs.ch > web > scpf](https://www.vs.ch/web/scpf)

Ventes de médicaments et de produits de parapharmacie

Le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl 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 du cabinet..

Par dérogation, le cabinet vétérinaire est autorisé à vendre des produits dérogatoires, de parapharmacie vétérinaire et des aliments et accessoires. Cette vente s'adresse à tous.

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 Vet Valais Sàrl.

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 et à l'adresse suivante sur simple demande : infovetvalais@gmail.com

En dehors des actes codifiés, le vétérinaire peut 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 comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Les règlements sur factures ne sont pas acceptés. 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. »

Veillez noter également que tout rendez-vous annulé moins de 24 heures à l'avance sera facturé 45 CHF .

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 carte bancaire est possible.

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 Vet Valais Sàrl appliquera l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement et entamera une réquisition de poursuite de façon immédiate.

Communication

Le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl dispose d'un site internet d'information à l'adresse suivante : vetvalais.ch

Une page Facebook est également disponible. 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.

Déontologie

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie sous le contrôle du vétérinaire cantonal.

Litige

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

Assurance responsabilité civile professionnelle

Conformément à la législation, le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl possède une assurance responsabilité civile professionnelle.

Politique de confidentialité

Le cabinet vétérinaire Vet Valais Sàrl 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 fédéral d'identification. 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 Vet Valais Sàrl ont accès à ce fichier : vétérinaires et non vétérinaires.

Conditions générales de fonctionnement validées le 05/01/2024

Par :

Monsieur Enzo Luc-Alexandre DUBOIS

Président des Associées et Directeur Vet Valais Sàrl

Madame Claudia SOUSA

Médecin Vétérinaire Responsable et Associée et Directrice Vet Valais Sàrl