CLINIQUE VÉTÉRINAIRE des Tournelles

Conditions générales de fonctionnement

au 28 janvier 2023

La clinique vétérinaire des Tournelles dépend de la clinique vétérinaire des Hutins à Saint Julien en Genevois.

Les actes effectués au sein de notre établissement de soins sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement (CGF - Document en conformité avec l'article 22 de la Directive Services, l'article R 242-35 du Code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015).

Modalités de consultations

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement (ci-après désignées CGF) peuvent être consultées sur place, téléchargées sur notre site Internet ou obtenues sur simple demande par mail à l'adresse suivante :
tournelles@hutinsvet.fr

Appellation de l'établissement de soins

et espèces habituellement et occasionnellement traitées

L'établissement de soins répond au cahier des charges (équipements, compétences, ressources humaines) permettant la dénomination suivante :

Clinique Vétérinaire pour animaux de compagnie.

Il exerce sous la dénomination suivante :

Clinique Vétérinaire des Tournelles

Adresse et moyens de contact

Adresse :
Clinique Vétérinaire des Tournelles
46, rue des Tournelles
74100 ANNEMASSE
Téléphone :
04 50 92 80 11

Adresse mail : tournelles@hutinsvet.fr

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Du lundi au vendredi : 8h30-12h et 14h-19h
Samedi : 8h30 à13h et 14h à 16h
Les consultations sont assurées **sur rendez-vous.**

URGENCES

Les urgences sont assurées à la clinique pendant les heures d'ouverture, sans rendez-vous.
En dehors des horaires d'ouverture, le vétérinaire de garde est joignable au : **06 14 26 77 01.**
Vous serez reçus à la clinique vétérinaire des Hutins, 7, Av. Napoléon 3 - 74160 Saint-Julien-en-Genevois

Personnel affecté aux soins des animaux (au 28 janvier 2023)

Personnel vétérinaire

NOM	Ecole ou université et année d'obtention du diplôme	Diplôme post universitaire
Pascal BEAU	ENVL 2008	
Pauline NOEL	ENVL 2013	CEAV en médecine interne
Géraldine HAZART	ENVL 2008	CEAV en médecine interne
Livio MANZINI	Torino 2009	
Marion FERNANDEZ	Madrid 2016	
Marion CALANDRA	ENVT 2016	

ENVL : Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon
CES : Certificat d'Etudes Supérieures

Personnel non vétérinaire

NOM	Statut	Fonction
Pascale BEAU	Assistante	Assistante vétérinaire
Camille ROCH	ASV	Auxiliaire vétérinaire spécialisée

Prestations effectuées au sein de l'établissement

- consultation de médecine
- chirurgies (hors chirurgies complexes qui sont effectuées à la clinique des Hutins à Saint-Julien)
- radiographies
- analyses sanguines
- échographie
- hospitalisation
- délivrance de médicaments conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire,
- vente de produits pour le bien-être de vos animaux : hygiène, alimentation et compléments alimentaires, accessoires

…

Surveillance des animaux hospitalisés

Locaux

La clinique vétérinaire dispose de deux espaces d'hospitalisation distincts au sein de sa structure : un local pour animaux non-contagieux et un local pour les animaux présentant un risque infectieux pour les autres pensionnaires. Leur vocation est d'assurer des hospitalisations courtes. Les hospitalisations longues (plusieurs jours et au delà sont assurées à la Clinique Vétérinaire des Hutins)

Soins aux hospitalisés, surveillance

Un vétérinaire et un(e) assistant(e) s'occupent quotidiennement de votre animal en jours ouvrés. Le vétérinaire n'est pas présent la nuit au sein de la structure à moins que l'état de santé d'un animal l'exige. Les hospitalisations longues (plusieurs jours et au delà sont assurées à la Clinique Vétérinaire des Hutins où un vétérinaire au moins est présent 24h/24 et 7j/7).

Prise de nouvelles

Le vétérinaire suivant votre animal ayant en charge l'ensemble des hospitalisés, il ne pourra être disponible au téléphone qu'entre 11h et 12h. De plus, l'espace d'hospitalisation étant séparé du point d'accueil téléphonique, il n'est pas possible pour les assistant(e)s de réception de vous renseigner en détail sur l'état de votre animal. Si besoin, le vétérinaire pourra vous contacter dans l'après-midi pour vous tenir au courant de l'évolution de votre animal.

Visites

Vous pouvez également rendre visite à votre animal. Des horaires sont aménagés pour cela et nous vous demanderons de bien vouloir les respecter.
Elles sont autorisées de 14h00 à 17h00 en jours ouvrés. Le vétérinaire en charge de votre animal pourra être disponible pour vous rencontrer sur rendez-vous.

Permanence et continuité des soins

En dehors des heures d'ouverture, les urgences sont assurées par notre vétérinaire de garde au 06 14 26 77 01. La consultation ou la chirurgie sera effectuée à la clinique des HUTINS.

Espèces traitées

Chiens, chats, NAC (Nouveaux animaux de compagnie)

Conditions tarifaires

Les tarifs des consultations sont affichés à l'accueil de notre établissement.
Nous sommes à votre disposition pour réaliser des devis à la demande et personnalisés, pour les soins de votre animal.

Litiges

En cas de litige, vous pouvez contacter :
Le Dr GERMAIN : pa.germain@clinique-veterinaire-des-hutins.com
Le Dr BALLERY : r.ballery@linique-veterinaire-des-hutins.com

Ou le conseil Rérional de l'Ordre des Vétérinaires :
10 Avenue Barthélémy Buyer
69009 LYON
04 72 57 16 65
cro.aura@ordre.veterinaire.fr

Pour les litiges relevant de la consommation : mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr

RCP

AVIVA Mr Morel Michel-Xavier
57, rue de la république BP 422
01204 Bellegarde cedex
0450483321

Loi« informatique et libertés», 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 du Dr BALLERY.
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.

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

La Clinique Vétérinaire des Tournelles met tout en œuvre pour assurer à votre compagnon une anesthésie et une chirurgie dans les meilleures conditions de sécurité et de confort. Divers moyens sont mis en œuvre dans notre clinique pour limiter la douleur de votre animal.
Néanmoins, tout acte médical et chirurgical, même conduit avec compétence et dans le respect des données acquises de la science, comporte un risque. Ce risque est à relier à l'état de santé de votre animal ainsi qu'à la procédure pour laquelle il est anesthésié. Si le risque «zéro» n'existe pas, notre équipe mettra toujours tout en œuvre pour minimiser ce risque.
Lorsqu'un propriétaire nous confie son animal, il autorise la clinique des HUTINS à :

Procéder à l'anesthésie de son animal en ayant compris et accepté les risques potentiels, y compris vitaux, liés à cet acte.
Procéder à la chirurgie de son animal en ayant compris et accepté que tout geste chirurgical, par nature, comporte des risques, y compris vitaux.

Contrat de soins, conditions particulières

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE des Tournelles

PROTOCOLE D'INTERVENTION SOUS ANESTHÉSIE

Propriétaire : _____ Animal : _____

Pour plus de sérénité, les chats et NAC doivent être amenés dans une caisse et les chiens tenus en laisse. Nous vous conseillons d'étiqueter leurs objets en précisant votre nom et celui de votre compagnon.

Précautions minimales

⇨ **Pour tous les animaux adultes** : les mettre à jeun en leur retirant la nourriture la veille à partir de 20 heures. Vous pouvez lui laisser l'eau jusqu'à 2h00 avant le dépôt, sauf cas particulier : **voir plus bas.**
⇨ Signalez tout changement récent chez votre compagnon (toux, diarrhée, fatigue...).
⇨ Signalez toute intolérance médicamenteuse ou traitement en cours et n'administrez aucun traitement, même «bio», même externe, sans concertation avec le vétérinaire.

Cas particuliers

Coloscopie : une semaine avant l'examen, donner à votre animal une alimentation hyper-digestible en remplacement de son alimentation habituelle.
Mettre votre animal à jeun 48h avant l'examen. Retirer la nourriture en laissant de l'eau à disposition. Sorties en laisse pour éviter l'ingestion non contrôlée.
Endoscopie : mettre votre animal à jeun à partir de 8h00 la veille de l'examen. Retirer la nourriture en laissant de l'eau à disposition. Sorties en laisse pour éviter l'ingestion non contrôlée.
NAC : vos NAC sont sensibles à l'hypoglycémie et aux arrêts de transit. C'est pourquoi ils ne doivent pas être à jeun avant une anesthésie. Ils peuvent boire et manger jusqu'à l'heure du RDV.
Seule exception pour les furets où une diète de 4 à 6 heures doit être observée mais la boisson reste permise. Après leur intervention, ils ne vous seront rendus que lorsqu'ils auront mangé spontanément et fait des selles.
Chiot /chaton de moins de 6 mois : lui retirer la nourriture la veille à partir de minuit. Vous pouvez lui laisser l'eau jusqu'à 2h00 avant le dépôt
Chiot /chaton de moins de 3 mois : lui donner le dernier repas au plus tard à 6h00 du matin. Vous pouvez lui laisser l'eau jusqu'au dépôt .

Anesthésie / chirurgie

La clinique vétérinaire des Tournelles met tout en œuvre pour assurer à votre compagnon une anesthésie et une chirurgie dans les meilleures conditions de sécurité et de confort. Divers moyens sont mis en œuvre dans notre cabinet pour limiter la douleur de votre animal.
Néanmoins, tout acte médical et chirurgical, même conduit avec compétence et dans le respect des données acquises de la science, comporte un risque. Ce risque est à relier à l'état de santé de votre animal ainsi qu'à la procédure pour laquelle il est anesthésié. Si le risque «zéro» n'existe pas, notre équipe mettra toujours tout en œuvre pour minimiser ce risque.
⇨ J'autorise la clinique vétérinaire des Tournelles à prendre en charge mon animal dans les conditions suivantes :

❑ Procéder à l'anesthésie de mon animal en ayant compris et accepté les risques potentiels liés à cet acte.
❑ Procéder à la chirurgie de mon animal en ayant compris et accepté que tout geste chirurgical, par nature, comporte des risques.

Tournez SVP

Précision sur les devis :

Attention, le devis ne représente qu'une estimation des frais que vous allez engager. Nous nous efforçons à être le plus précis possible lors de sa réalisation. Malgré tout, et selon l'évolution des soins et de la santé de votre animal, des dépenses supplémentaires peuvent être engagées. Dans la mesure du possible, nous vous contacterons avant de réaliser les soins lourds financièrement pour obtenir votre accord. Il vous appartient de nous évoquer le plus précisément possible vos contraintes financières pour éviter toute difficulté.

Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal et selon la législation en vigueur, nous pouvons éventuellement restituer le corps à fin d'inhumation.

Nous pouvons également vous proposer une crémation plurielle ou une crémation individuelle du corps (avec récupération de ses cendres). Nous travaillons avec Esthima , une société spécialisée dans ce domaine.

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de première et de deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

Conformément à la législation, la gestion des animaux errants est du ressort des municipalités.

Notre établissement, n'accueille pas les animaux errants pour hébergement. Nous sommes malgré tout disponibles pour vous aider à retrouver le propriétaire, notamment à partir de son tatouage ou de son identification électronique.
Les communes de St Julien, Collonges, Neydens, Archamps, Bossey...(tout ce côté-ci du bassin) ainsi que Annemasse et communes environnantes dépendent du Refuge de L'Espoir-Animaux Secours (SPA) d'Arthaz : 04.50.36.02.80 (joignables les après-midi, en dehors : écouter le répondeur et joignables 24h/24 7j/j sur le numéro d'urgence qu'ils indiquent)
les communes du côté de Valleiry, Vulbens, Vers, Frangy, Cruseilles...dépendent de la SPA de Marlioz : 04 50 77 82 40

Chaque commune, à défaut d'avoir une fourrière, délègue la gestion des animaux errants à sa police municipale qui re-délègue à la SPA et la gestion des cadavres à ses services techniques.

Modalités de règlement

Nous acceptons les règlements par carte bancaire (CB) et en espèces (dans la limite de 1000€ pour les ressortissants français), à l'accueil de notre établissement.

Tout acte réalisé ou toute vente (produit, médicament, accessoire, aliment…) est soumis à une facturation et à un règlement immédiat.

Lors de la prise en charge de votre animal pour des soins ou une intervention dont le montant est supérieur à 150 euros, nous vous demanderons de signer un devis estimatif et de nous régler un acompte sur ce devis.

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard vous seront facturés à hauteur de 1.3% par période de 30 jours.
Après une première relance de facture impayée, votre dossier sera transmis à une société de recouvrement pour procédure.

Si vous souhaitez exprimer votre désaccord avec une facture ou faire une demande de précision, il vous revient de contacter, en tant que responsables de l'établissement le docteur BALLERY.

Réglementation européenne sur la protection des données (RGPD)

La Clinique Vétérinaire des Tournelles dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers médicaux des animaux, assurer un meilleur suivi de leur santé et permettre la facturation des actes et des produits délivrés.
• Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.
• Vous pouvez accéder aux informations vous concernant auprès du personnel de la clinique
• Les données sont conservées pendant 5 années après la date du dernier enregistrement vous concernant.
• Ces données ne font l'objet d'aucune cession à un tiers.

Animaux laissés sans nouvelles du propriétaire

Sans nouvelles de votre part pendant plus de 72h alors que votre animal est hospitalisé dans nos locaux, nous considérerons ceci comme un abandon et prendrons donc nous-mêmes les décisions les plus justes pour le bien-être de votre animal.