

CLINIQUE VETERINAIRE DU SABLARD

158, AVENUE DU SABLARD – 87000 LIMOGES

Les présentes conditions sont consultables sur le tableau d'affichage de notre salle d'attente, elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique, ou peuvent être téléchargées sur le site internet de la clinique.

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement décrites ci-dessous, que le propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

ETABLISSEMENT DE SOINS CONCERNE PAR LE PRESENT DOCUMENT**COORDONNES DE L'ETABLISSEMENT**

CLINIQUE VETERINAIRE DU SABLARD	
Adresse : 158, avenue du sablard 87000 Limoges	SIRET : 39519776700019 TVA intracommunautaire : FR46395197767
Téléphone : 05.55.30.70.10.	Fax : 05.55.33.06.50.
e-mail : cliniquedusablard@orange.fr	
Site internet : www.macliniqueveto.fr	
Page facebook : https://www.facebook.com/cliniquedusablard/?ref=bookmarks	

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soin est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires à l'adresse suivante : https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Arrete-esv.pdf

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h sans interruption, et le samedi de 8h à 16h.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous de 8h30 à 12h et de 14h à 19h du lundi au vendredi, et de 9h à 12h et de 14h à 16h le samedi.

La clinique est systématiquement fermée les dimanches et jours fériés.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX**Personnel vétérinaire :**

- **Dr Vincent Cruypenninck**, diplômé de la faculté vétérinaire de Liège (Belgique), titulaire du CES d'Ophtalmologie vétérinaire,
- **Dr Séverine Tomasi-Mazabraud**, diplômée de l'école vétérinaire de Lyon (69), titulaire du CEAV de médecine interne des animaux de compagnie,
- **Dr Laurent Vieillerivière**, diplômé de l'école vétérinaire de Toulouse (31), ancien interne de chirurgie de l'école vétérinaire de Toulouse,
- **Dr Raphaël Pistone**, diplômé de la faculté vétérinaire de Liège (Belgique).

Personnel non vétérinaire :

- Mathieu, Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire de niveau 5,
- Charlotte, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau 4,
- Angélique, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau 5,
- Laury, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau 5,
- Fanny, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire de niveau 4,

CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

➤ **Organisation**

Les patients et leurs propriétaires sont accueillis sur rendez-vous uniquement dans les locaux de la clinique vétérinaire. Les visites à domicile restent exceptionnelles, et ne concernent que des clients habitant à proximité et ne pouvant pas se déplacer (personnes âgées isolées, personnes souffrant d'un handicap). Afin de concilier ces visites avec l'activité de la clinique, elles seront programmées sur une semaine sans rendez-vous précis (par exemple, visite à faire au cours de la semaine n°9), et le vétérinaire préviendra le client de son arrivée ½ heure à l'avance.

➤ **Sécurité**

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est recommandé d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille (chats, lapins, furets,...) et de tenir les chiens en laisse.

La contention d'un chien réputé agressif ne se fera pas sans le port d'une muselière.

Pour les animaux agressifs et/ou ne tolérant pas la manipulation indispensable à l'examen clinique et aux soins, une contention chimique (anesthésie) peut être nécessaire (voir le paragraphe risques et consentement éclairé du client).

ACTIVITES EXERCEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement et occasionnellement traitées dans notre établissement de soins sont les suivantes :

- Chiens et chats par l'ensemble de l'équipe soignante,
- Furets, Rongeurs, Lagomorphes, Oiseaux, Reptiles dont Tortue par le Dr Cruypenninck et le Dr Pistone.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus, notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser à :

- Dr Boutin – 123, rue Armand Dutreix – 87000 Limoges – 05.55.50.27.87.
- Clinique vétérinaire d'Ambazac – 1, avenue des roses – 87240 Ambazac – 05.55.56.60.18.
- Groupement Vétérinaire Saint-Léonard – 6, rue du 8 mai 1945 – 87400 Saint-Léonard-de-Noblat – 05.55.56.02.15.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Sur les espèces citées peuvent être réalisées des prestations parmi la liste suivante :

- Consultations de médecine générale,
- Consultations de médecine préventive, notamment consultations vaccinales,
- Consultations d'Ophtalmologie,
- Anesthésies générales selon des protocoles adaptés à la nature de la chirurgie ainsi qu'à l'âge et l'état de santé de l'animal,
- Chirurgies de convenance et gynécologiques,
- Chirurgies des tissus mous,
- Chirurgies orthopédiques,
- Prélèvements biologiques (prises de sang, cytoponctions, biopsies, recueil d'urines ou de selles, raclages cutanés,...),
- Analyses sanguines :

- ✓ Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : FUJI DRI-CHEM 4000i pour les analyses de biochimie, BVT Spedd Reader pour l'hormonologie, Melet-Schoeling MS4 pour les numérations-formules sanguines, et Uri reader Kitvia pour les analyses d'urines,
- ✓ Effectuées par un laboratoire extérieur pour des analyses spécifiques, avec l'accord du propriétaire : Laboratoire Départemental d'Analyses (Temps de coagulation, coprologies,...), Laboratoire de biochimie et d'endocrinologie de VetAgroSup, Laboratoire d'HistoPathologie Vétérinaire d'Amboise.
- Imagerie médicale :
 - ✓ Réalisation de radiographies : générateur Statix 30HFAR, développement numérique (une copie sur CD des radiographies sera remise au client sur simple demande)
 - ✓ Echographie et Doppler couleur, appareil SCIL C5 (une copie de l'échographie sera transmise au client par mail sur simple demande)
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire, et en application de l'article R.242-43 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la délivrance d'un médicament n'est que l'aboutissement d'une procédure diagnostique plus ou moins complexe, mais obligatoirement initiée par une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal. Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

CONTINUITÉ DE SOINS ET SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Des locaux d'hospitalisation (chats et NACs, chiens, animaux contagieux) sont spécifiquement aménagés pour l'accueil des chiens et des chats.

Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible, en privilégiant les soins ambulatoires sur les pathologies chroniques.

Pendant les horaires d'ouverture, les soins et la surveillance sont aisément organisés, et permettent de planifier la sortie du patient en fin de journée si son état le permet. Dans le cas contraire, l'hospitalisation est prolongée jusqu'à ce que l'état de l'animal s'améliore suffisamment pour envisager des soins à domicile.

Les animaux hospitalisés sont examinés au minimum matin et soir.

En dehors des horaires d'ouverture, il n'y a pas de présence sur place. Les animaux hospitalisés sont installés le plus confortablement possible pour la nuit dès l'instant où tout ce qui a été jugé utile à leur bien-être et au maintien de leur état de santé a été fait.

Le changement de linge et le nettoyage du box d'hospitalisation sont réalisés a minima tous les matins, et dans la journée aussi souvent que le nécessitent le confort et à l'hygiène du patient. Chauffage, litière, boisson, alimentation sont fournis et adaptés selon les circonstances.

PERMANENCE DES SOINS

➤ organisation

Conformément à l'article R.242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la permanence des soins en dehors des horaires d'ouverture de la structure (nuits, dimanches et jours fériés) est assurée par l'intermédiaire du tour de garde associatif de l'agglomération dont les coordonnées sont disponibles à l'écoute du message du répondeur téléphonique.

La prise en charge des animaux est assurée sur appel téléphonique préalable. Les cas nécessitant une consultation seront reçus dans la structure vétérinaire assurant le service. Aucune visite à domicile ne peut être assurée.

➤ La seule patientèle des participants

La rotation est assurée pour les urgences vétérinaires des animaux de compagnie, pour les patientèles des adhérents, qui sont les établissements listés ci-dessous :

- Clinique vétérinaire du Sablard, 87000 Limoges
- Clinique vétérinaire Beaublanc, 87000 Limoges
- Dr Sonthonnax, 87220 Feytiat
- Dr Bernad, 87410 Le Palais-sur-Vienne
- Dr Wolf, 87000 Limoges

- Dr De Rousiers, 87220 Boisseuil
- Dr Granier, 87170 Isle
- Dr Pichon, 87100 Limoges

➤ **Pour les seules urgences**

Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève de l'urgence, donc seuls les cas du ressort des urgences et de la permanence de soins seront accueillis. L'intervention sera limitée aux actes justifiés par l'urgence, et le suivi des soins sera assuré par le vétérinaire traitant habituel dès la fin de la période de garde.

➤ **Sous réserve de disponibilité et de compétence**

Il est rappelé ici la limite du domaine de compétence : les seules espèces traitées couramment sont les carnivores domestiques à l'exclusion de toute autre.

Enfin, en cas de force majeure justifiant l'indisponibilité (vétérinaire déjà en intervention, réseau téléphonique indisponible), d'autres dispositions pourront être indiquées dans l'intérêt de l'animal (renvoi auprès d'un vétérinaire non adhérent au présent service).

DELIVRANCE DE MEDICAMENTS ET VENTE DE PRODUITS DE SOINS

➤ **Rappel de la loi sur les médicaments**

Selon l'article R242-44 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, toute prescription médicamenteuse doit être effectuée après établissement d'un diagnostic, lequel ne saurait être établi sans une consultation préalable comportant a minima un examen clinique de l'animal, et si nécessaire des examens complémentaires. Le prescription est adaptée au cas considéré et respectueuse du Code de Santé Publique. Il ne saurait y avoir délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

En outre, les réglementations, notamment le Code de Santé Publique et le Code Rural, définissent des limites claires aux possibilités de délivrance.

Notamment, il est formellement interdit à un vétérinaire :

- de délivrer un médicament lors d'un renouvellement d'ordonnance établi par un autre vétérinaire que lui,
- de délivrer un médicament sans qu'il ait examiné l'animal ou hors du cadre du bilan sanitaire et du protocole de soins,
- de prescrire un médicament à usage humain alors qu'il existe un médicament vétérinaire identique ou équivalent.

➤ **Disponibilité des produits**

Les produits habituellement utilisés et/ou vendus à la clinique sont en général disponibles à tout moment.

Cependant, nous ne pouvons pas stocker tous les produits disponibles sur le marché pour des raisons évidentes de locaux. En conséquence, les produits hors stock souhaités par les clients (croquettes spécifiques par exemple) peuvent être commandés les lundis et jeudis avant midi pour être livrés à la clinique le lendemain. Leur disponibilité est vérifiable directement lors de la commande auprès de nos secrétaires.

DECES DE L'ANIMAL

Suite au décès de l'animal, la prise en charge de la dépouille pour incinération collective ou individuelle peut être assurée selon les circonstances par la société INCINERIS (L'escure – 19190 Le Pescher) ou par le Laboratoire Départemental (Avenue Professeur Joseph de Léobardy – 87000 Limoges) selon les tarifs en vigueur disponibles sur simple demande.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

DISPOSITIONS PRATIQUES

TARIFS, MODALITES DE REGLEMENT, CONDITIONS DE PAIEMENT

- **Tarifs**

Les tarifs des actes plus courants sont affichés à l'accueil de la clinique. Un devis personnalisé peut être établi pour tout acte sur simple demande. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur

référencement voire même leur chiffrage exact, d'où la nécessité de personnaliser les devis en fonction de l'animal (son poids, son état de santé, son âge) et de la pathologie présentée.

- **Modes de règlement acceptés** : espèces, chèques et cartes bancaires

- **Conditions de paiement**

Conformément à la loi, tous les actes réalisés et tous les produits vendus sont soumis à une TVA de 20%.

Les honoraires sont payables comptant, en fin de consultation, d'hospitalisation ou de chirurgie, 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 restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Il est par contre interdit de reprendre les médicaments non entamés.

Un paiement en 3 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier.

En cas de non-paiement à échéance, et conformément à la réglementation en vigueur, des pénalités de retard égales à 15% des honoraires dus seront appliquées dès échéance (un mois), ainsi que des frais de gestion.

Tout cas de non-paiement sera transmis aux services de recouvrement compétents, et le cas échéant, poursuivi auprès du tribunal compétent.

DISPOSITIONS PARTICULIERES

- **Risques et consentement éclairé (risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client)**

Tout acte sur un animal, qu'il s'agisse de soins, d'un traitement médicamenteux, d'une anesthésie, d'une chirurgie, comporte des risques dont le propriétaire sera informé, soit verbalement, soit par écrit lors de la rédaction d'un contrat de soins.

Une contention (physique et/ou chimique) peut être nécessaire pour la réalisation des soins, pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, notre équipe informera le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière. L'examen et/ou les soins de l'animal ne seront effectués qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance des risques énoncés ci-dessus, et accepter le cas échéant les méthodes de contention qui s'avèreraient nécessaires.

- **Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux**

Les chiens visés par la Législation sur les chiens dangereux et reconnus d'appartenance à la 1^{ère} ou à la 2^{ème} catégorie, ainsi que tous les chiens réputés mordeurs, doivent être présentés muselés, tenus en laisse, et amenés par une personne majeure.

- **Admission des animaux errants**

A défaut de connaître le détenteur de l'animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portées à sa connaissance. Conformément aux indications du Code Rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière. En outre, pour l'Agglomération de Limoges, ces services ayant été mandatés à la SPA de Haute-Vienne, tout animal errant non identifié sera reçu et soigné à la clinique, après accord de la SPA, puis restitué à celle-ci lorsque l'état de l'animal le permettra.

- **Accueil de la faune sauvage**

Le centre de sauvegarde de la faune sauvage Limousin (SOS Faune Sauvage) est seul habilité à prendre en charge ces animaux. La clinique réalise des consultations, examens complémentaires et chirurgies lorsque nécessaires, puis restitue les animaux au centre de sauvegarde.

LITIGES

- **Litige déontologique**

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre du Limousin – 12, chemin de la justice – 23700 Auzances – 05.55.67.18.48. cro.limousin@veterinaire.fr.

- **Assurance en RCP**

Une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle a été souscrite auprès de la compagnie Mutuelles de Poitiers Assurances – 26, place de la croix blanche – 16150 Chabanais – 05.45.89.23.77.
Numéro de police : contrat n°

- **Litige à la consommation**

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons : Ordre des vétérinaires, dont les coordonnées figurent ci-dessus.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

- **Secret professionnel**

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.

- **Loi « informatique et liberté »**

L'établissement de soins vétérinaires est équipé d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients, et à assurer la facturation des actes et des produits.

Une page Facebook (<https://www.facebook.com/cliniquedusablard/>) et un site internet (<http://www.macliniqueveto.fr/>) ont également été mis en ligne afin de faciliter la communication et les échanges d'information.

L'usage de la base de données concernée a fait l'objet d'une déclaration simplifiée auprès de la CNIL. Sauf opposition justifiée de votre part, les informations recueillies lors de votre visite feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à un usage interne.

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 des Docteurs titulaires de l'établissement de soins (Dr Cruypenninck – Dr Tomasi-Mazabraud – Dr Vieillerivière)

Pour plus de renseignements auprès de la CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – 8, rue Vivienne – CS 30223 – 75083 Paris Cedex 02 – www.cnil.fr – 01.53.73.22.22.