

## **Conditions générales de fonctionnement de la Clinique vétérinaire d'Ambazac**

Les présentes conditions sont consultables sur demande par mail ou à l'accueil de la clinique.

Tout acte effectué sur un patient au sein de notre établissement est soumis à l'application des présentes conditions générales de fonctionnement (CGF).

- Appellation de l'établissement de soin et espèces habituellement traitées :**

La clinique vétérinaire d'Ambazac est classée « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soin et au cahier des charges publié sur le site de l'Ordre des Vétérinaires. La clinique vétérinaire d'Ambazac répond pour les animaux de compagnie aux exigences des modules « chirurgie générale », « service de garde » et « hospitalisation ».

La clinique vétérinaire d'Ambazac est classée « cabinet vétérinaire médico-chirurgical » pour les espèces ovines, caprines, les Nouveaux Animaux de Compagnie (N.A.C.) et les animaux de basse-cour.

La clinique vétérinaire d'Ambazac est classée « cabinet vétérinaire » pour les équidés et les bovins. Ces catégories d'animaux peuvent recevoir des soins médicaux et certains soins chirurgicaux par les vétérinaires de la clinique directement sur leur lieu de détention.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous le matin et l'après-midi afin de minimiser l'attente des clients.

Pour des raisons évidentes de sécurité, tout chien doit obligatoirement être tenu en laisse, voire muselé (chiens de catégorie 1 ou 2 et chiens agressifs envers l'homme ou envers ses congénères), tout chat ou nac doit être maintenu dans une caisse de transport en bon état et adaptée. La clinique décline toute responsabilité en cas de non-respect de la présente clause.

La clinique vétérinaire d'Ambazac est située 1 avenue des roses 87240 Ambazac.

Téléphone : 05 55 56 60 18

Fax : 05 55 56 82 44

Mail : cvambazac@free.fr

Téléphone de garde : 05 55 56 60 18

La clinique vétérinaire d'Ambazac est gérée par la SDF Clinique vétérinaire d'Ambazac, située 1 avenue des roses 87240 Ambazac ; SIRET 778 025 338 00030.

La clinique dispose d'un grand parking entourant les locaux. Ce parking est réservé aux clients de la clinique qui amène un animal en soin et pour la seule durée des soins de cet animal.

- **Personnel affecté au soin aux animaux :**

- **Personnel vétérinaire**

Dr Olivier CHAUMEIL, vétérinaire associé.

Dr Jean-Philippe PAPY, vétérinaire associé, Inscrit sur la liste départementale des vétérinaires pouvant réaliser des évaluations comportementales canines en application de l'article L.211-14-1 du Code rural (formation évaluation dangerosité des chiens).

Dr Kévin VIE, vétérinaire associé

Dr Salomé DUCLUZEAU, vétérinaire salariée

- **Personnel non vétérinaire**

Pauline DA SILVA, Assistante niveau III

Muriel GRANDJEAN, ASV niveau V

Oriane FAURY, ASV niveau III

Charlotte BUGEAUD, ASV niveau V

- **Prestations effectuées au sein de la clinique :**

- **Médecine**

- Consultations de médecine générale
    - Consultations de médecine préventive

- **Imagerie médicale**

- Radiographie avec développement numérique
    - Echographie abdominale
    - Echocardiographie, électrocardiographie
    - Nous référerons si nécessaire vers d'autres établissements en cas de besoin d'imagerie spécialisée (IRM, scanner, endoscopie)

- **Laboratoire**

- Microscope, colorants RAL, lactophénol d'Amman
    - Analyses effectuées dans nos locaux :
      - Hématologie au moyen d'un analyseur
      - Biochimie et ionogramme
      - Analyses d'urine

- T4, TSH
- Progestérone
- Cortisol, acides biliaires
- Lactates, corps cétoniques
- Divers tests de diagnostic rapide par technique ELISA (snaps Idexx, Kitvia)
- D'autres analyses peuvent être externalisées vers des laboratoires extérieurs si nécessaire et avec l'accord préalable du Client.

- **Chirurgie**

- Chirurgie de convenance (stérilisations...)
- Chirurgie des tissus mous (mammectomies, cystotomie, splenectomie, entero-/enterectomie, césarienne...)
- Chirurgie réparatrice suite trauma (AVP, chasse, ...)
- Pose de sondes oesophagiennes pour réalimentation
- Pose de drain thoracique
- Palatoplastie au laser

Mais aussi dans une salle dédiée :

- Chirurgie obstétrique des petits ruminants
- Chirurgie des veaux (hernies ombilicales, omphalites, poses de résine)

- **Anesthésie/réanimation, analgésie**

- Anesthésie volatile (chiens, chats, nac) : nous disposons d'un appareil d'anesthésie gazeuse avec cuve à Sévoflurane, ainsi que des circuits, masques et sondes adaptés aux différents gabarits de chiens et chats ainsi que de masques et d'une cage d'induction pour certains nac.
- Oxygène : nous disposons de 3 concentrateurs d'oxygène susceptibles d'alimenter l'appareil d'anesthésie volatile, différents masques ou encore une cage à oxygène.
- Ballons pour respiration assistée
- Réchauffement : nous disposons de plusieurs tapis chauffants, d'un réchauffeur de patient, d'un système chauffant intégré à la table de chirurgie et de lampes à infrarouge.
- Anesthésie fixe, induction : nous adaptons nos protocoles anesthésiques à chaque animal en fonction de son risque anesthésique et notamment avec protocoles spécifiques pour les races brachycéphales ou pour les césariennes.
- Surveillance de l'anesthésie par détecteur d'apnée, oxymètre de pouls,
- Analgésie : nous sommes signataires d'une charte de prise en charge de la douleur et nous engageons prendre les mesures nécessaires à chaque situation pour anticiper, éviter ou minimiser la douleur ressentie par l'animal au cours des soins.
- Perfusion : nous sommes équipés de plusieurs pompe à perfusion continue, et d'un pousse seringue
- Laserthérapie

- **Hospitalisation**

- Une chatterie séparée du chenil, avec notamment une diffusion de phéromones d'apaisement.
- Un chenil
- Un chenil pour animaux contagieux (au sous-sol)
- Un espace extérieur destiné au dégourdissement et aux promenades des chiens
- Plusieurs cages à oxygène pour oxygénothérapie ou pour nébulisation
- Un nébuliseur
- 3 Boxes d'hospitalisation destinés aux veaux pour réhydratation lente.

- **Cancérologie (Dr PAPY)**

La clinique est déclarée auprès de l'Ordre Régional des Vétérinaires en ce qui concerne l'utilisation des médicaments anticancéreux de chimiothérapie en conformité avec les bonnes pratiques d'emploi de ces médicaments chez l'animal.

- **Pharmacie vétérinaire**

Nous délivrons les médicaments curatifs ou préventifs pour les animaux dont nous assurons régulièrement les soins, pour animaux de compagnie, équidés ou animaux de rente.

Certains médicaments nécessitent une ordonnance préalable. Celle-ci vous est remise à l'issue de la consultation et nous permet de délivrer les médicaments vétérinaires nécessaires le cas échéant. Conformément à la réglementation, une ordonnance ne pourra être rédigée que suite à l'examen clinique de l'animal, ou dans certains cas, pour les seuls animaux de rente, si le détenteur a souscrit auprès de la clinique un bilan sanitaire annuel avec protocole de soin. L'ordonnance est nécessaire pour obtenir la délivrance du médicament, que cette ordonnance soit délivrée par nous ou par un pharmacien.

- **Produits d'hygiène, alimentation, accessoires**

Différents produits d'hygiène (shampooing, antiparasitaires dérogataires, désinfectants), aliments physiologiques ou diététiques ou encore accessoires (litières,) sont disponibles à la vente au comptoir.

- **Surveillance des animaux hospitalisés**

Nous assurons des soins consciencieux et attentifs aux animaux que nous avons en garde. Notre équipe d'assistantes est attentive au confort et à la propreté des cages d'hospitalisation. En dehors des horaires d'ouverture, nous déclenchons si nécessaire des visites du vétérinaire de garde en fonction des besoins de surveillance des animaux hospitalisés.

Les visites des animaux hospitalisés sont possibles durant les plages d'ouverture de la clinique, de préférence l'après-midi sur rendez-vous.

De façon à respecter la quiétude des autres animaux hospitalisés et à ne pas troubler ou gêner les soins, nous vous remercions de limiter à deux le nombre de visiteurs simultanés, ainsi que de désigner parmi la famille un interlocuteur privilégié pour communiquer avec le vétérinaire et transmettre au reste de la famille les informations obtenues.

Avec l'accord du personnel de la clinique, il vous est possible d'amener un linge, un ou des objets personnels en nombre limités pour le confort et le bien-être des hospitalisés.

Les animaux hospitalisés à la clinique sont alimentés avec des aliments physiologiques ou thérapeutiques de qualité vétérinaire, en fonction de leur besoin.

- **Permanence et continuité de soin :**

Notre clinique met à disposition des clients un numéro de téléphone joignable à tout moment en dehors des horaires d'ouverture de la clinique. De ce fait, au moins un des vétérinaires de la clinique est joignable 7 jours sur 7 et 24h sur 24 pour assurer les soins d'urgence, dans les locaux de la clinique en général, ou à domicile si nécessaire.

Le service de garde est intégralement assuré par les vétérinaires de la clinique.

Lorsque la situation le nécessite, nous pouvons être amenés à vous référer auprès d'un confrère spécialisé. Nous nous chargeons dans ce cas de préparer votre animal, d'éditer comptes rendus et dossier médical et de contacter le confrère concerné afin d'optimiser la prise en charge et le suivi de votre animal.

- **Espèces traitées**

- Chiens
- Chats
- Nouveaux animaux de compagnie (Nac)
- Equidés
- Bovins
- Petits ruminants
- Volailles et animaux de basse-cour,

- **Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client**

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le Client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou dans certains cas d'un contrat de soin.

Le comportement agressif de certains animaux nécessite parfois le recours à des moyens de contention adaptés. Le vétérinaire préconisera un mode de contention adapté, qu'il soit mécanique ou sous forme d'une anesthésie, de manière à assurer la sécurité de l'animal, mais aussi de son propriétaire et de l'équipe soignante. L'examen du patient 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 des fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société Esthima ([www.esthima.fr](http://www.esthima.fr)) l'incinération individuelle ou collective du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client.

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

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

- **Admission des animaux errants**

La clinique vétérinaire d'Ambazac a signé une convention de préfourrière avec les communes d'Ambazac, La Jonchère, Saint Priest Taurion, Saint Laurent les Eglises, Saint Sylvestre, Rilhac Rancon, Laurière. Nous acceptons donc les animaux errants sur ces communes à la conditions expresse que le découvreur ait effectué au préalable une démarche d'information de la mairie pour obtenir un bon de prise en charge. Nous disposons de moyens de les contacter en dehors des heures d'ouverture si nécessaire.

Les animaux trouvés dans ce cadre sont pris en garde à la clinique, reçoivent des soins conservatoires si nécessaire, et seront confiés au refuge fourrière de la Haute Vienne après concertation avec les mairies concernées. Nous sommes préfourrière et donc ne pratiquons pas ni l'adoption ni l'euthanasie sur les animaux errants qui nous sont confiés, sauf nécessité médicale impérieuse (animal en souffrance intense et incurable) et sur accord exclusif du maire.

Si votre animal est pris en charge en préfourrière et que vous nous faites connaître avant son départ à la SPA, vous pourrez le récupérer à la condition qu'il soit identifié électroniquement ou par tatouage. S'il ne l'est pas mais que vous pouvez prouver qu'il s'agit bien de votre animal, il ne pourra vous être rendu qu'identifié électroniquement. Les frais de prise en charge et d'identification vous seront imputés. Ils sont fixés par convention avec les mairies concernées.

La législation impose que tout chien soit identifié au plus tard à l'âge de quatre mois, ou dans quel que soit son âge préalablement à cession, que celle-ci soit à titre onéreux ou gratuit. Tout chat doit être identifié au plus tard à l'âge de 7 mois ou là encore préalablement à cession onéreuse ou gratuite.

Dans le cas des animaux trouvés errants sur d'autres communes, tout animal errant est légalement sous la responsabilité du maire de la commune concerné. Il doit donc être contacté en priorité et vous indiquera la marche à suivre selon le parcours prévu par la municipalité. Nous ne pourrons accepter aucun animal errant sans l'accord préalable de prise en charge par la mairie concernée, qui doit notamment mettre en œuvre la sortie de l'animal à destination de la SPA. En dehors de ce cadre, nous ne pratiquerons que la recherche d'identification (gracieusement durant les heures d'ouverture, ou sur rendez-vous à l'occasion d'un passage à la clinique en dehors de ces heures) pour contacter le propriétaire si l'animal est pucé ou tatoué.

- **Conditions tarifaires**

Le tarif des actes principaux est affiché dans notre salle d'attente et communicable en téléphonant à la clinique aux heures d'ouverture. L'ensemble des tarifs est à la disposition des clients à l'accueil de la clinique.

Toutefois, la facturation de la plupart des consultations et chirurgie hors convenance est une composition des prix individuels de plusieurs actes et adaptée à chaque cas particulier. Un devis pourra vous être alors proposé au cours de la consultation afin d'obtenir votre consentement préalable à l'intervention. Si des soins supplémentaires non prévus initialement s'avèrent requis, nous vous contactons avant de les mettre en œuvre pour obtenir votre consentement sur le devis révisé.

Toutes nos interventions font l'objet d'une facture détaillée qui vous est remis à l'issue des soins, et un duplicata peut vous être remis a posteriori sur simple demande.

- **Modalités de règlement**

Les factures sont payables comptant en fin de consultation ou lors du rendu de l'animal. Dans certains cas, notamment en amont d'une hospitalisation, de soins de longue durée ou de chirurgie, un acompte pourra être exigé avant la réalisation de l'intégralité des soins.

De manière exceptionnelle, un règlement différé et/ou échelonné peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Un avoir pourra être établi, voire un remboursement, dans le cas de restitution d'aliments non entamés achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés peuvent être repris.

- **Litiges**

En cas de litige de nature déontologique, le client peut s'en référer auprès du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux.

- **Responsabilité Civile Professionnelle**

Les vétérinaires de la clinique vétérinaire d'Ambazac ont souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle auprès de :

La Médicale  
42 Avenue des Bénédictins,  
87000 Limoges

- **Loi « Informatique et liberté », respect du secret professionnel**

Conformément à la loi « Informatique et liberté » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire d'Ambazac.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel. Aucune information recueillie pendant la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.