



# SAINT+MARTIN

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF) DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

### « CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE SAINT-MARTIN »

Les présentes conditions sont disponibles dans notre établissement, où elles peuvent être imprimées sur simple demande. Elles peuvent également être téléchargées sur notre site internet [www.chvsm.com](http://www.chvsm.com)

Dernière mise à jour : 11/03/2025

#### APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé **Centre Hospitalier Vétérinaire** conformément à l'arrêté du 25 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires. Cela correspond à un cahier des charges précis tant sur l'équipement (scanner, échographie, endoscopie, célioscopie, soins intensifs, analyseurs sanguins, soins intensifs) que sur l'équipe médicale (spécialistes dans différents domaines, accueil des urgences et suivi des patients hospitalisés 24/24 et 7j/7 par un(e) vétérinaire diplômé(e) et un(e) ASV qui sont sur place).

Le Centre Hospitalier Vétérinaire est situé au 321, Impasse des Champs 74350 ALLONZIER LA CAILLE. Il prend en charge les Chiens, Chats et Nouveaux Animaux de Compagnie (Furet, Lapin, rongeurs, Oiseaux, Reptiles, Amphibiens & Poissons). **Les espèces venimeuses ne sont pas prises en charge au sein du CHV Saint-Martin.**

Pour contacter l'accueil du CHVSM, appelez le 04.50.600.900 (ou +33 450 600 900 depuis l'étranger) ou envoyez un mail à [info@chvsm.com](mailto:info@chvsm.com)

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

Le Centre Hospitalier Vétérinaire prend en charge les urgences 24H/24 et 7j/7. Un(e) vétérinaire diplômé(e) et un(e) ASV sont sur place et assure le suivi des patients hospitalisés. Ils reçoivent également les urgences concernant les chiens, chats et NAC, de préférence après appel téléphonique ou contact via [info@chvsm.com](mailto:info@chvsm.com)

Les consultations spécialisées ont lieu uniquement sur rendez-vous dans les tranches horaires suivantes : de 8h à 19h30 du lundi au vendredi et de 8h à 12h30 le samedi.

Les consultations à domicile ne sont pas effectuées par l'équipe médicale du CHV Saint-Martin. Des téléconsultations sont désormais disponibles pour certains suivis au sein du CHV Saint-Martin.

#### PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

##### Personnel vétérinaire

##### *Unité Chirurgie*

Dr BERNARD Fabrice, Docteur vétérinaire, Spécialiste en chirurgie

Dr BOULLENGER Julien, Docteur vétérinaire, Spécialiste en chirurgie

Dr VELAY Ludivine, Docteur vétérinaire, ancienne résidente en chirurgie

Dr BOHIN Clara, Docteur vétérinaire, résidente en chirurgie  
Dr ROUSSEAU Marie, Docteur vétérinaire, résidente en chirurgie

Dr ADALSBERG Anouk, Docteur vétérinaire  
Dr CHABANIER Camille, Docteur vétérinaire  
Dr DE SOUSA Charlène, Docteur vétérinaire  
Dr FAUL Maxime, Docteur vétérinaire  
Dr LAMMERS Ana, Docteur vétérinaire

#### *Unité Comportement*

Dr BLEUER-ELSNER Stéphane, Docteur vétérinaire, Spécialiste en comportement - zoopsychiatre  
Dr MARLOIS Nathalie, Docteur vétérinaire, DIE de vétérinaire comportementaliste

#### *Unité Dermatologie*

Dr VIDEMONT-DREVON Emilie, Docteur vétérinaire, Spécialiste en dermatologie

#### *Unité Imagerie*

Dr GROS Lucile, Docteur vétérinaire, spécialiste en imagerie, Dipl. ECDVI  
Dr BEAUVOIS Marine, Docteur vétérinaire, spécialiste en imagerie, Dipl. ECDVI  
Dr SERLENGA Lucia, Docteur vétérinaire  
Dr GABORIT Gautier, Docteur vétérinaire  
Dr BLANC Louise, Docteur vétérinaire  
Dr TAVOLARO Marta, Docteur vétérinaire

#### *Unité Médecine*

Dr BARROT Anne-Charlotte, Docteur vétérinaire, Spécialiste en médecine interne  
Dr BLESCH Maïlys, Docteur vétérinaire, *en cours de formation Ostéopathie vétérinaire*  
Dr BOUILLET Grégory, Docteur vétérinaire, résident en médecine interne  
Dr BROCANELLI Alessia, Docteur vétérinaire  
Dr GARREAU Chloé, Docteur vétérinaire  
Dr HUSTINGS Renaud, Docteur vétérinaire, *en cours de CEAV Médecine Interne*  
Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne  
Dr GARCIA Romane, Docteur vétérinaire  
Dr JOUET Anaïs, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne  
Dr MOREAU Camille, Docteur vétérinaire  
Dr SLIVKOVA Katarina, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne  
Dr TISSIER Marion, Docteur vétérinaire, formée en dentisterie vétérinaire

#### *Unité NAC*

Dr COCOCETTA Ciro, Docteur vétérinaire, Résident NAC : ECZM - Avian  
Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne  
Dr LINSART Adeline, Docteur vétérinaire, DE Nouveaux Animaux de Compagnie  
Dr PETIT Laure, Docteur vétérinaire  
Dr VIGNAL Alizée, Docteur vétérinaire

#### *Unité Neurologie*

Dr DEBREUQUE Maud, Docteur vétérinaire, Spécialiste en neurologie  
Dr MARCHAND Adrien, Docteur vétérinaire

#### *Unité Urgences & Soins Intensifs*

Dr COMBET-CURT Julie, Docteur vétérinaire, Spécialiste en Soins Intensifs  
Dr HOCINE Leïla, Docteur vétérinaire, clinicienne en Soins Intensifs  
Dr ZWILLER Zia, Docteur vétérinaire  
Dr SANCHEZ Manon, Docteur vétérinaire  
Dr DECROOS Louise, Docteur vétérinaire  
Dr CARTRON Alix, Docteur vétérinaire  
Dr CASTAGNO Marie, Docteur vétérinaire

Dr DIAGRE Alice, Docteur vétérinaire  
Dr FASSIER Antoine, Docteur vétérinaire  
Dr FOUCHOU-LAPEYRADE, Docteur vétérinaire  
Dr HALL Mathilde, Docteur vétérinaire  
Dr LEGRAND Florine, Docteur vétérinaire  
Dr MANN Léa, Docteur vétérinaire  
Dr PIMONT Eva, Docteur vétérinaire  
Dr PINNEBERG Téa, Docteur vétérinaire  
Dr SAUGER Jade, Docteur vétérinaire  
Dr SCHACKE Camille, Docteur vétérinaire

#### *Unité Physiothérapie*

Dr GALAND Caroline, Docteur vétérinaire, DE Cinésiologie, Physiothérapie et Réadaptation fonctionnelle

#### **Personnel Auxiliaire de Santé Vétérinaire**

ACHIN Nadège, ASV  
BELLAYER Preyscillia, ASV en formation  
BIERRET Camille, ASV  
BLOT Pauline, ASV  
BUG Jessica, Groomer  
CALOC Aurélie, ASV  
CAMBREA Justine, ASV  
CHAMOSSET Lydie, ASV  
CHARBONNIER Cédrine, ASV  
CHARRIERE-OMNES Isabelle, Manipulatrice IRM  
CHRETIEN Elise, ASV  
DARDEL Joséphine, ASV  
DE CARVALHO Anthony, Groomer  
DEBRUILLE Talia, Groomer  
DEGALLAIX POTTEUW Manèle, ASV en formation  
DEMEYER Elodie, ASV  
DUBREUIL Elise, ASV  
FEDELE Ornella, ASV  
FIGARO Andréa, ASV  
FRAPPORTI Anaëlle, ASV  
GARCONNET Mallaury, ASV  
GONSE Clara, Groomer  
GUICHARD Laurianne, ASV  
HOLZ Carine, ASV  
ISARD Laure, ASV  
JOBIN Sybil, Groomer  
KHADRAOUI Sarah, ASV  
KOVARIK Sophie, ASV  
LALANDE Charlotte, ASV  
MAESEN Juliette, ASV  
MARTINS Jérémy, ASV  
MEISTER Marion, ASV  
MONNIER Stéphanie, ASV  
NOUVEAU Laura, ASV  
PECCI Séverine, ASV  
PETIT Solène, ASV  
PEYRARD Katlyne, ASV  
PRUDENT Clémence, ASV en formation  
ROBERT Lou, ASV

VERDAN Anaïs, ASV  
VIAUD Manon, ASV

Ainsi que le personnel de remplacement éventuel dont la liste est disponible dans nos locaux.

---

#### PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE SAINT-MARTIN

- Consultations généralistes et spécialisées en médecine interne, chirurgie et dermatologie pour les chiens, chats et NAC.
- Consultations de comportement.
- Chirurgie des tissus mous, chirurgie osseuse et articulaire, neuro-chirurgie, chirurgie thoracique, célioscopie,
- Analyses de laboratoire : hématologie, biochimie, endocrinologie, coagulation, dépistage de maladies infectieuses, analyse d'urines, liquides d'épanchement et liquide céphalo-rachidien, cytologie
- Anesthésie générale gazeuse isoflurane, intubation, monitoring anesthésique (saturation, capnographie, ECG et/ou détecteur d'apnée).
- Endoscopie digestive (voie haute et basse), respiratoire, urinaire, cloacoscopie, rhinoscopie, vidéo-otoscopie.
- Ponction de moelle osseuse, ponction du liquide céphalorachidien, ponction des épanchements (péricardiques, abdominaux, thoraciques, articulaires).
- Mise en place de cathéter suspubien, cathéter intraveineux, drain thoracique...
- Soins intensifs : transfusion, réanimation cardio-vasculaire, ventilateur pour respiration assistée, aspiration continue de drains, monitoring, mesure de pression artérielle
- Imagerie médicale : scanner, échographie (abdominale, articulaire, cardiaque, oculaire), radiographie, OCT.
- Délivrance de médicaments sur ordonnance, conformément à la législation en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques pour chiens, chats et NAC.
- Vente d'aliments physiologiques uniquement chez les NAC, sur commande pour les chiens et chats.
- Téléconsultations (cf infra).

---

#### TELEMEDECINE

La télé médecine vétérinaire est pratiquée par le CHV Saint-Martin.

La téléconsultation est envisageable, après accord du vétérinaire responsable du patient au sein du CHV, pour un animal déjà suivi dans notre structure et ayant examiné moins d'un an auparavant au sein de celle-ci. Elle n'est possible que sur rendez-vous, pour un animal à la fois, dans le cadre du suivi d'une affection connues et en-dehors d'un contexte d'urgence. La téléconsultation est payée d'avance par carte bancaire via un lien internet sécurisé. Elle est réalisée en visio via des sites internet couramment utilisés par le public (Google Meet, Zoom...). **Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télé médecine. Une consultation physique doit être réalisée impérativement tous les mois pour permettre le renouvellement de ces molécules.**

La télé-expertise vétérinaire peut être mise en place au sein du CHV. Elle permet à un praticien du CHV d'apporter son expertise au vétérinaire traitant d'un animal. Le rôle du consultant et les relations entre vétérinaires traitants et vétérinaires consultants sont définies par les articles R242-58 et R242-60 du code déontologique.

---

#### SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont pris en charge par une équipe de vétérinaires et ASV dédiés à leurs soins et surveillance nuit et jour. Les locaux d'hospitalisation incluent un espace dédié par espèces (pièce dédiée aux chats, pièce dédiée aux NAC, pièce dédiée aux chiens, pièce dédiée aux patients contagieux). Les visites aux animaux hospitalisés ne sont possibles que sous réserve de l'acceptation par l'équipe médicale, celle-ci s'effectuant sur rendez-vous aux heures ouvrables et n'excédant pas 20 minutes. L'équipe médicale s'efforce de vous contacter en début d'après-midi au plus tard afin de vous informer de l'état de santé de votre animal. **Merci de ne pas appeler l'accueil, nous vous tiendrons informés rapidement en cas d'urgence.**

---

#### PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin assure la permanence et la continuité des soins de tous ses patients, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à son équipe de vétérinaires urgentistes et ASV.

---

## ESPECES TRAITÉES

Le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin prend en charge les Chiens, Chats et Nouveaux Animaux de Compagnie (Furet, Lapin, Rongeurs, Oiseaux, Reptiles, Amphibiens, Poissons). **Les espèces venimeuses ne sont pas prises en charge au sein du CHV Saint-Martin.**

**Les équidés et autres gros animaux ne peuvent pas être pris en charge au Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin.** Vous pouvez consulter le site [www.pagevet.fr](http://www.pagevet.fr) pour identifier le vétérinaire le plus proche de chez vous.

---

## ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse par une personne majeure au sein des locaux, ainsi que sur le parking du CHV Saint-Martin.

Les chats doivent être amenés au CHV Saint-Martin dans une boîte de transport correctement fermée et de taille adaptée.

Les NAC doivent être transportés dans des boîtes de transport ou cages de taille adaptée.

Les chiens et chats à faciès aplatis, dits brachycéphales, sont très sensibles à la chaleur. Pour tous les petits Mammifères (furets, lapins, rongeurs) et les oiseaux, les températures extrêmes de l'été et l'hiver peuvent être dangereuses. Maintenez une température constante dans l'habitacle de la voiture et limiter les courants d'air. Préchauffez la voiture avant le trajet et placez une petite bouillotte contre la cage de transport en hiver. En été, pour diminuer la température de l'habitacle de la voiture, utiliser la climatisation, pains de glaces, serviettes humides, vaporisation d'eau.

Les Reptiles sont transportés dans un environnement chaud correspondant à la température habituelle du milieu de vie. Les tortues aquatiques sont transportées à sec. Les poissons et amphibiens sont transportés dans l'eau. De l'eau de l'aquarium ou aquaterrarium est amenée à part dans un petit bocal en vue d'analyses.

**Aucun objet personnel appartenant au propriétaire ou à son compagnon ne pourra être conservé par le CHV. En cas d'oubli, de perte ou de vol, le CHV décline toute responsabilité. Si des effets personnels sont laissés sur place, il vous incombera de venir les récupérer. En cas d'impossibilité de votre part, les frais d'envoi seront à votre charge. Un lien de paiement vous sera transmis et, une fois le règlement effectué, le colis sera expédié.**

---

## ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens visés par la législation des chiens dangereux ou ayant fait l'objet d'une visite chien mordeur doivent être présentés muselés et tenus en laisse par une personne majeure.

---

## ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

A défaut de connaître le détenteur de l'animal, et en dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le CHV Saint-Martin orientera les tierces personnes vers la mairie de la commune sur laquelle l'animal a été trouvé, qui reste seule responsable de la gestion des animaux en divagation.

Le CHV Saint-Martin ne peut assurer un rôle de fourrière. Cela met en danger ses patients. En effet, un animal errant, même en apparente bonne santé, peut être vecteur de maladies dangereuses pour nos patients hospitalisés.

---

## ATTESTATION DE CONSENTEMENT ECLAIRE

**Une estimation du coût des soins prévisibles est réalisée avant toute procédure, cette estimation est non contractuelle puisque liée à l'évolution possible de la maladie, la réaction (ou non) aux soins entrepris, la durée**

**d'hospitalisation...** Cette estimation est effectuée sous réserve que l'évolution de l'état de santé du patient ne nécessite pas la mise en place de soins complémentaires pour lesquels le montant est actualisé avec le vétérinaire. **L'estimation effectuée à l'admission du patient ne peut pas prendre en compte le coût du traitement à la sortie du patient**, celui-ci ne pouvant pas être évalué tant que le diagnostic et la réponse thérapeutique ne sont pas connus du praticien.

La signature de l'attestation de consentement éclairé et le versement d'un acompte sont indispensables avant la prise en charge de votre animal. **Seuls des soins conservateurs visant à limiter la souffrance animale sont effectués en l'absence de règlement** (Article R242-48 du Code Rural). Aucun examen à visée diagnostique ou thérapeutique spécifique ne peut être instauré en l'absence du versement d'un acompte.

**Le prix de l'intervention et de l'hospitalisation constitue une évaluation approximative, non contractuelle.** Des impondérables justifiés par l'état de santé de l'animal peuvent le diminuer ou l'augmenter. Le paiement doit être réalisé à la sortie du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin. Celui-ci pourra s'opposer à la sortie du patient, tant que l'intégralité des factures ne sera pas réglée.

Le propriétaire est informé clairement de la nature du traitement envisagé, des alternatives à ce traitement et des risques et complications reconnus d'un tel traitement. **Aucune garantie ne peut être donnée quant au résultat du traitement. Tout acte médical ou chirurgical, même conduit dans des conditions de compétence et de sécurité conformes aux données acquises de la science, comporte un risque de complications pouvant entraîner le décès du patient.**

---

## CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente. Le montant à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, une facture détaillée est émise conformément à la législation par chaque service ayant pris en charge votre animal. **Seuls des soins conservateurs visant à limiter la souffrance animale sont effectués en l'absence de règlement** (Article R242-48 du Code Rural).

Une estimation du coût est réalisée avant toute procédure. La signature de l'attestation de consentement éclairé et le versement d'un acompte sont indispensables avant la réalisation d'actes non urgents sur nos patients. Cet acompte est dû quel que soit le mode de règlement à la sortie du patient. S'il n'est pas possible de verser un acompte, le cautionnement par chèque ou carte bancaire est indispensable.

Le prix de l'intervention et de l'hospitalisation constitue une évaluation approximative basée sur les éléments cliniques au moment de l'admission. Des impondérables justifiés par l'état de santé de l'animal peuvent le diminuer ou l'augmenter.

Le propriétaire s'informe régulièrement, notamment en cas d'hospitalisation prolongée, de l'état de son animal et du montant des honoraires qui pourront lui être demandés, soit sous forme de provision, soit lors de la sortie du patient. **A défaut, il est considéré comme ayant donné son accord pour la suite des soins et pour les frais et honoraires correspondants.**

Au-delà d'un solde débiteur de 600 euros, le service comptable fait parvenir un lien de règlement par CB à distance afin de permettre aux propriétaires des patients de verser un acompte supplémentaire.

**Le paiement doit être réalisé immédiatement à la sortie du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin, y compris en cas de décès du patient.** L'équipe du CHV pourra s'opposer à la sortie du patient, tant que l'intégralité des factures ne sera pas réglée.

---

## RENDEZ-VOUS NON HONORES

Si vous ne pouvez honorer votre rendez-vous, merci de nous prévenir par mail au plus tard 48h avant à [info@chvsm.com](mailto:info@chvsm.com) afin que votre place libérée puisse permettre la prise en charge d'un autre patient. **A défaut d'une annulation du rendez-vous 48h avant votre venue, nous serons contraints de vous facturer le montant de la consultation.** En effet,

ces rendez-vous non honorés sont préjudiciables à notre équipe comme à nos patients et sont malheureusement de plus en plus fréquents.

---

## MODALITES DE REGLEMENT

Le règlement des factures de soins doit être réalisé dans son intégralité à la sortie du patient<sup>1</sup>.

De nombreuses modalités de règlements sont disponibles, en une **à douze fois (sur acceptation de dossier)**, afin de vous permettre d'organiser les soins de votre compagnon de la manière la plus adaptée possible. La mise en place d'une caution par carte bancaire ou chèque sécurisé Transax est également acceptée afin de vous laisser le temps de vous organiser.

- Chèques (après acceptation Transax, sous conditions ci-après) : règlement en 1 à 3 fois **maximum dans les délais prévus par TRANSAX,**
- Espèces (euros uniquement, **les Francs Suisse et autres devises ne sont pas acceptés**)
- Carte bancaire (avec ou sans contact)
- Paytweak (paiement à distance sécurisé – règlement par un lien internet & carte bancaire)
- Payvet pour tous via Alma : règlement par carte bancaire en 2, 3, 4, 6, 10 et 12 fois maximum pour des montants compris entre 50 € et 4 000 € (sous conditions ci-après)
- Virements (sous conditions ci-après)
- Payvet pour les patients assurés Santévet uniquement (sous conditions ci-après)

*Notre établissement n'applique pas le principe de détaxe.*

---

## CHEQUES

Pour faciliter les transactions par chèque tout en minimisant les imprévus pour notre entreprise, nous avons intégré le système TRANSAX. Cette mise en place, bien que garantissant la sécurité des paiements, peut entraîner des délais légèrement prolongés dans le processus de traitement des chèques par rapport à nos méthodes antérieures.

Les règlements par chèque sont possibles uniquement entre 8h et 20h du lundi au samedi à l'exception des dimanches et jours fériés.

Les paiements échelonnés par chèque (en 1, 2 ou 3 fois) sont possibles à condition de respecter les critères suivants :

1. Seuls les chèques sécurisés et validés par le système TRANSAX sont acceptés.

Transax est un service de Certegy SNC autorisé par la CNIL qui garantit la sécurisation des chèques personnels et professionnels présentés à notre service d'accueil. Transax fournit instantanément en ligne un avis sur la sécurité du chèque présenté. En cas d'avis négatif de Transax, le(s) chèque(s) ne sera (ne seront) pas accepté(s) par le service d'accueil.

Si le client le souhaite, il peut contacter la société Transax en écrivant à CERTEGY SNC SA 52222 92508 Rueil Malmaison Cedex pour obtenir les raisons de l'avis défavorable donné.

Le client peut également adresser un courriel à [contact.france@fisglobal.co](mailto:contact.france@fisglobal.co) pour exercer son droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il doit fournir le numéro de chèque, la date de la transaction et une copie de sa pièce d'identité lors de sa demande.

2. Pour effectuer un paiement par chèque, le client doit obligatoirement présenter l'un des documents d'identité suivants, correspondant au nom figurant sur le chèque :

- Pièce d'identité en cours de validité
- Passeport en cours de validité
- Permis de conduire en cours de validité
- Carte de séjour en cours de validité
- Carte de résident en cours de validité

En l'absence de la présentation de l'un de ces documents, notre établissement ne pourra pas autoriser le règlement par chèque.

3. Pour réaliser un paiement par chèque en 2 à 3 fois, les chèques doivent provenir du **même chéquier, être du même montant et être consécutifs.**

---

<sup>1</sup> Si malheureusement, un décès devait survenir, la prise en charge du corps n'est possible qu'une fois la facture réglée.

Si les conditions susmentionnées ne sont pas respectées, le Centre Hospitalier Vétérinaire est contraint de refuser le règlement par chèque.

---

## ESPECES

**Seules les transactions en euros (€) prises en charge par le monnayeur sont acceptées par notre établissement. Les paiements en Francs suisses ou toutes autres devises ne sont pas acceptés.**

**Le règlement en espèces ne peut pas être utilisé comme une caution.**

Tous les paiements en espèces doivent être effectués exclusivement via le monnayeur désigné à cet effet. Afin d'assurer la sécurité de nos équipes, aucun membre du personnel n'effectue de manipulations de pièces ou billets autrement que par le biais du monnayeur.

Les billets et pièces identifiés comme étant des faux ou rejetés par le monnayeur sont refusés par l'établissement.

---

## CARTE BANCAIRES

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes en lien avec notre terminal de carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Maestro, Mastercard, American Express, Carte avance Santé animal, soit toutes cartes sur lesquelles figure la marque « CB » et/ou agréée par le GIE « CB ».

---

## PAYVET POUR TOUS VIA ALMA

Le service Payvet pour tous, en partenariat avec Alma, permet un paiement échelonné en 2, 3, 4, 6, 10 ou 12 fois maximum à l'aide de votre carte bancaire. Les paiements via Payvet pour tous et Alma sont possibles pour des montants compris entre 50 € et 4 000 €, sous réserve d'acceptation du dossier. Les échelonnements jusqu'à 4 fois sont considérés comme un étalement de paiement. Au-delà de 6 fois, il s'agit d'un crédit qui vous engage et doit être remboursé.

Pour les échelonnements supérieurs à 6 fois, des informations complémentaires concernant votre situation financière actuelle pourront être demandées. Ces démarches s'effectuent en toute confidentialité via votre smartphone.

- Les cartes bancaires des pays suivants sont acceptées : France, Belgique, Espagne, Allemagne, Italie, Autriche, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas.
- **Les cartes bancaires ci-dessous sont refusées :**
  - **Cartes de crédit associées à un compte Revolving** du type Visa Sofinco, Visa Darty, Mastercard IKEA Family, FNAC, Carrefour ....
  - **Carte de débit « porte-monnaie »**, à autorisation systématique du type mastercard Maestro, Visa Electron, carte jeune...
  - **Cartes prépayées ou avec un réseau d'acceptation limité** : Monéo, Revolut, Swile, Nickel, E-card même si elles ont un logo Mastercard
  - **Cartes bancaires Suisses, Cartes JCB (Japon), Union Pay ( Chine), Discover (Diners Club International)** de débit de type porte les cartes bancaires Suisses ainsi que toutes les autres cartes bancaires ne figurant pas dans la liste ci-dessus ne sont pas acceptées.
- Le premier versement est effectué lors de la sortie du patient, **après acceptation de votre dossier** et est débité sur votre compte bancaire dans un délai de 24 à 48 heures (en fonction des délais liés à votre établissement bancaire)
- Des frais liés à l'échelonnement du paiement sont produits **par Payvet pour tous via Alma**.  
Le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin a la volonté d'aider chaque patient et de soutenir autant que possible le propriétaire. Nous prenons ainsi en charge une partie des frais Alma afin d'offrir à nos clients un avantage préférentiel en terme de taux appliqué.



Pour procéder au paiement via Payvet - Alma, vous devez vous munir des éléments suivants :

- Votre téléphone portable, disposant d'un appareil photo fonctionnel (pour scanner le QR Code prévu à cet effet)
- Votre application bancaire pour valider la transaction,
- Votre carte bancaire doit être valide pour la durée totale du crédit,
- Votre pièce d'identité, passeport ou titre de séjour émis dans l'espace Schengen et en cours de validité. (Payvet pour tous via Alma n'accepte pas d'autres justificatifs d'identité afin de limiter les risques de fraude).
- Une vérification d'identité peut être demandée, pouvant impliquer la prise d'une photo/vidéo de votre visage avec votre téléphone portable afin de sécuriser vos transactions en toute sécurité
- En cas de demande de paiement en plusieurs fois, certaines informations financières concernant votre situation personnelle pourront vous être demandées par Payvet – Alma (ex : montant du loyer, revenus, etc.).
- Pour évaluer et minimiser le risque de défaut de paiement, l'accès à vos relevés bancaires des trois derniers mois pourra être requis. Ce processus est réalisé de manière sécurisée via la société Budget Insight, en collaboration avec Alma (Payvet pour tous). Budget Insight, agréé par la Banque de France, assure la vérification des ressources nécessaires au remboursement.

*La confidentialité de vos données est une priorité : Alma est transparent avec ses utilisateurs et s'engage à traiter vos informations de manière sérieuse et conforme aux réglementations en vigueur. À tout moment, vous avez la possibilité de régler la totalité de votre achat en une seule fois. Si vous choisissez cette option, Alma débitera le montant total de votre commande (sans frais supplémentaires) sur votre carte bancaire et validera celle-ci immédiatement.*

Un lien de paiement par carte bancaire vous est envoyé par mail ou SMS lors du règlement au CHV. Vous devez valider ces étapes, une fois validé la première mensualité sera débitée 24 à 48 heures ouvrables après la validation du lien par Alma, vous confirmez votre acceptation de ce crédit, lequel vous engage.

Tous les paiements sont sécurisés par le système 3D Secure.

Payvet pour tous via Alma agit en tant que gestionnaire de télépaiement et fournit un certificat électronique attestant du montant et de la date de la transaction, conformément aux articles 1316 et suivants du code civil. Toute résiliation des conditions générales de vente (CGV) entre le Vendeur et le client entraîne également la résiliation des conditions générales d'utilisation (CGU) entre Alma et le client.

Une fois le règlement validé avec Alma, vous pouvez contacter directement la société Alma directement pour toute question ou difficulté liée à l'échelonnement. Toutes les informations nécessaires pour prendre contact avec la société vous sont transmises lors du mail de validation de votre règlement.

---

## VIREMENTS

Les paiements par virement ne sont acceptés que sous certaines conditions :

1. Dépôt d'un acompte (50% de l'estimation) ou mise en place d'une caution de 100% de la somme due si le virement est destiné à régler la facture de sortie de l'animal.
2. Information préalable du service comptabilité avant la sortie du patient : obtention d'un accord écrit de notre service comptable ([comptabilite@chvsm.com](mailto:comptabilite@chvsm.com)).
3. La preuve du virement, mentionnant explicitement nos coordonnées bancaires (RIB) et le montant viré doit nous être remis **à la sortie du patient**.
4. Tous les frais de virement sont à la charge exclusive du propriétaire de l'animal concerné.
5. En cas de remboursement par virement vers un compte bancaire étranger ou dont la devise n'est pas l'euro, tous les frais en lien avec cette transaction seront à la charge du client.

---

## PAYVET VIA SANTEVET

Payvet est un mode de règlement en trois fois sans frais, mis en place par SantéVet uniquement pour les patients assurés SantéVet. Payvet est utilisable uniquement chez les vétérinaires partenaires.

En pratique, lors de la prise en charge de votre animal, vous devez verser un acompte (50% de l'estimation) ou déposer une caution CB ou chèque sécurisé TRANSAX (100% de l'estimation). Nous vous recommandons la mise en place d'une caution qui évite que vous n'ayez à réclamer un remboursement ultérieur à votre assureur.

*En cas de versement d'un acompte, avant un règlement Payvet :*

L'acompte étant versé avant l'émission de la facture, il ne peut pas être intégré à votre règlement Payvet à la sortie du patient.

Les acomptes versés à l'admission et pendant l'hospitalisation doivent donc être réclamés directement à Santévet via votre application. Le remboursement intervient dans un délai de 20 jours selon votre formule : il est indépendant du fonctionnement du CHV.

Lors du paiement avec Payvet à la sortie de l'animal, l'application prend en charge le montant total des soins qui ont été réalisés en déduisant les acomptes déjà versés. Si par erreur, le montant total de la facture que vous renseignez dans votre application ne tient pas compte des acomptes déjà versés, cela entraîne des retards administratifs indépendants du fonctionnement du CHV. Santévet prend alors contact avec le client pour régulariser la situation. Cela génère des délais, prolongeant le processus de remboursement.

Le règlement en 3 fois Payvet est possible quelle que soit votre formule d'assurance : il est possible quelque soit le montant remboursé par Santé Vét et votre reste à charge.

---

## LES PAIEMENTS EN COURS D'HOSPITALISATION

Pendant la période d'hospitalisation de votre compagnon, des versements complémentaires peuvent être demandés, notamment lorsque les coûts engagés dépassent significativement l'acompte initial.

Chaque fois que les frais engagés par le CHV excèdent 600 euros, ou, selon l'évolution clinique de l'animal et la nature de son affection, lorsqu'une chirurgie est planifiée avec vous, un paiement complémentaire vous est demandé par l'envoi d'un lien sécurisé Paytweak. Vous pouvez également effectuer ce règlement complémentaire physiquement à la réception, par chèque, en espèces ou par carte bancaire.

Afin d'aider au mieux les animaux, le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin est engagé après de nombreuses associations. Nous sommes notamment adhérents à Vetericare et Vétérinaire Pour Tous, qui peuvent financer une partie des soins sous conditions de ressources. En cas de difficultés, vous avez la possibilité de recourir à des cagnottes participatives, des associations (une liste est disponible sur demande à l'accueil) ou de solliciter l'aide de vos amis et proches. Dans toutes ces situations, vous demeurez tenu de régler les frais des soins prodigués conformément aux modalités de paiement que nous avons établies, ou de fournir toutes les cautions nécessaires.

Si vous avez entamé des démarches auprès d'une association, vous devrez fournir une preuve de dépôt du dossier écrite et l'envoyer par mail. Dans l'attente de l'acceptation de prise en charge par l'association, le versement d'une caution est obligatoire à la sortie de votre animal. Cette caution doit couvrir la totalité des frais engagés : elle peut être réalisée par carte bancaire ou par chèque bancaire sécurisé TRANSAX.

Si aucun contact dans un délai raisonnable de 15 jours n'est établi avec le service comptabilité au sujet de votre dossier pour bénéficier d'une aide financière par le biais d'une association, veuillez noter que le Centre Hospitalier se réserve le droit d'encaisser votre mode de règlement.

---

## RECOUVREMENT DES FACTURES IMPAYEES

En cas de non-paiement d'une facture dans les délais convenus, notre entreprise engagera systématiquement des actions de recouvrement des sommes dues. Les actions de recouvrement peuvent inclure l'envoi de rappels de paiement, la communication avec le client pour résoudre tout différend ou tout problème de paiement, ainsi que l'utilisation de services de recouvrement tiers, le cas échéant.

Dans le cadre du processus de recouvrement, des frais supplémentaires sont appliqués pour couvrir les coûts associés à ces actions, conformément aux lois et réglementations en vigueur. Ces frais peuvent inclure, mais ne sont pas limités à,

des frais administratifs, des frais de relance, des frais de recouvrement judiciaire, et des honoraires des prestataires de services de recouvrement tiers.

Le non-paiement d'une facture dans les délais impartis entraînera les actions légales et judiciaires pour recouvrer les montants impayés.

Nous encourageons nos clients à maintenir une communication ouverte et à signaler tout problème de paiement dès que possible afin d'éviter tout recours au processus de recouvrement judiciaire.

En cas de difficultés financières, nous sommes disposés à travailler avec nos clients pour trouver des solutions adaptées à leur situation dans le respect des conditions susmentionnées.

La présente clause relative au recouvrement des factures impayées fait partie intégrante de nos conditions générales de fonctionnement et est applicable à toutes les transactions commerciales conclues avec notre entreprise.

---

## RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Le propriétaire est informé clairement de la nature du traitement envisagé, des alternatives à ce traitement et des risques et complications reconnus d'un tel traitement. Aucune garantie ne peut être donnée quant au résultat du traitement. Tout acte médical ou chirurgical, même conduit dans des conditions de compétence et de sécurité conformes aux données acquises de la science, comporte un risque de complications pouvant entraîner le décès du patient.

Parmi les risques de complications pouvant survenir immédiatement ou plusieurs semaines après la chirurgie, et sans que la liste suivante ne soit exhaustive, les plus courants sont :

Complications liées à l'hospitalisation : aux soins préopératoires, aux soins postopératoires : contaminations, infections nosocomiales.

Complications liées à l'anesthésie et au réveil : mortalité, arrêt cardio-respiratoire, insuffisance rénale, pneumonie par fausse déglutition... Ces risques sont majorés lors de chirurgie d'urgence, pour les animaux lourds, âgés ou très jeunes ainsi que les femelles gestantes.

Complications liées à la chirurgie : hémorragie, infection, douleur, problèmes neurologiques, dommages iatrogéniques.

Complications lors d'endoscopie : saignement, perforation

---

## DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès, le devenir du corps de votre animal est discuté avec le vétérinaire. Le CHV Saint-Martin travaille avec les pompes funèbres animalières Esthima située 255 rue Charles de Gaulle 01500 GAILLARD. Les animaux peuvent être incinérés individuellement à la demande du propriétaire. Il est également possible d'assister à la crémation sur rendez-vous (tarifs disponibles sur demande).

Les cendres de votre animal peuvent vous être remises si vous le souhaitez, chez votre vétérinaire ou au CHV. Les cendres ne vous sont cependant restituées que si le règlement de la totalité des factures dues est effectif. Par ailleurs, elles ne sont conservées au CHV que dans un délai de 3 mois après le décès du patient, délai au-delà duquel elles seront dispersées dans le jardin du souvenir Esthima.

**Si vous souhaitez reprendre le corps de votre animal afin de l'enterrer à votre domicile ou dans un cimetière animalier, la demande doit être effectuée rapidement et le corps doit être repris dans les premières 24h suivant le décès.** Il ne nous est pas possible de conserver le corps au-delà de ce délai. Une crémation collective sera systématiquement réalisée aux frais des propriétaires si le CHV Saint-Martin n'est pas tenu informé.

Votre animal ne peut être enterré dans votre jardin ou un terrain vous appartenant, que s'il n'excède pas 40kg. Le terrain doit permettre d'enterrer le corps à plus de 35 mètres des habitations et points d'eau (puits, sources, ouvrages de captages ou d'adduction des eaux d'alimentation). Le corps peut être placé dans un linge en coton ou une boîte en bois ou en carton et disposé à au moins 1 mètre de profondeur. Il ne faut pas utiliser de matières plastiques. Il est couvert de chaux vive puis de terre.

Plusieurs cimetières animaliers sont recensés en région Rhône-Alpes :

- Cimetière pour Animaux de Bessenay. Place du Marché. 69690 BESSEY ; 04.74.70.80.09
- Cimanima. ZI Ouest. 01100 VEYZIAT ; 06.28.18.15.25
- CAPAC. Lieu-dit Charlieu. 42390 VILLARS ; 04.77.74.95.08

---

## LITIGES

Le médiateur de la consommation peut être contacté à [mediateur-conso@veterinaire.fr](mailto:mediateur-conso@veterinaire.fr)

En cas de litiges, le CHV Saint-Martin dépend du Conseil Régional de l'Ordre de la région Rhône-Alpes. Les locaux sont situés 110 avenue Barthélémy Buyer, 69009 LYON. Le CRO Rhône Alpes peut également être contacté par téléphone 04.72.57.16.65 ou mail à [cro.aura@ordre.veterinaire.fr](mailto:cro.aura@ordre.veterinaire.fr)

---

## RCP

L'assurance LA MEDICALE est en charge de notre contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle, elle peut être contactée par courrier à 3 rue Saint-Vincent-de-Paul 75010 Paris.

---

## LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et à la réglementation RGPD du 25 mai 2018, le propriétaire de l'animal présenté au CHV dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Drs Barrot, Bernard et Linsart exerçant au sein du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin. Pour rectifier des données, contacter [info@chvsm.com](mailto:info@chvsm.com). Pour supprimer vos données personnelles, contacter [direction@chvsm.com](mailto:direction@chvsm.com)

Les données concernant le propriétaire et son animal sont conservées durant 20 ans. Cette durée est adossée sur la nécessité de conserver un dossier médical facilement accessible en cas d'urgence durant toute la vie du patient. Chez les Perroquets et Tortues qui peuvent vivre bien au-delà de 20 ans, cela signifie que le dossier médical est supprimé de notre base de données après une durée de 20 ans où les services du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin n'auront pas été consultés.

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.