



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

Dernière mise à jour : 24/11/2022

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

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

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 CHVSM. 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, DESV chirurgie et Dipl. ECVS

Dr BERNARDÉ Antoine, Docteur vétérinaire, DESV chirurgie et Dipl. ECVS

Dr BOHIN Clara, Docteur vétérinaire

Dr CASTELLI Axelle, Docteur vétérinaire
Dr MOISDON Charles-Eric, Docteur Vétérinaire
Dr SOUSSAN Charlotte, Docteur vétérinaire
Dr GARCIA Marcos, Docteur vétérinaire, Résident ECVS

Unité Comportement

Dr MARLOIS Nathalie, Docteur vétérinaire, DIE de vétérinaire comportementaliste

Unité Dermatologie

Dr VIDEMONT-DREVON Emilie, Docteur vétérinaire, Dipl. ECVD

Unité Imagerie

Dr BERTINOT Claire, Docteur vétérinaire
Dr GREMILLET Bérengère, Docteur vétérinaire, Résidente ECVDI
Dr MOUSSET Charlotte, Docteur vétérinaire
Dr PERRONIN Camille, Docteur vétérinaire
Dr SAVET Amandine, Docteur vétérinaire
Dr SERLENGA Lucia, Docteur vétérinaire

Unité Médecine

Dr BARROT Anne-Charlotte, Docteur vétérinaire, Dipl. ACVIM (Internal Medecine), Dipl. ECVIM – CA (Médecine Interne)
Dr BLESCH Mailys, Docteur vétérinaire, *en cours de formation Ostéopathie vétérinaire*
Dr BOUILLET Grégory, Docteur vétérinaire
Dr ESTRUCH Carmen, Docteur vétérinaire
Dr EVEN-QUIQUET Julie, Docteur vétérinaire
Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, *en cours de CEAV Médecine Interne*
Dr HAMMAN Charlotte, Docteur vétérinaire
Dr GARCIA Romane, Docteur vétérinaire
Dr HIDALGO-FRIAZ, Docteur vétérinaire
Dr HOCINE Leïla, Docteur vétérinaire, ancienne chargée de consultation au SIAMU (VetAgroSup)
Dr JOUET Anaïs, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
Dr MAESTRACCI Manon, Docteur vétérinaire
Dr MOREAU Camille, Docteur vétérinaire
Dr SLIVKOVA Katarina, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
Dr TISSIER Marion, Docteur vétérinaire,
Dr TROUSSIER Geoffrey, Docteur vétérinaire

Unité NAC

Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, *en cours de CEAV Médecine Interne*
Dr GARBAY Laetitia, Docteur vétérinaire, DE Nouveaux Animaux de Compagnie
Dr GUIBLIN-LEGENT Hélène, Docteur vétérinaire
Dr LINSART Adeline, Docteur vétérinaire, DE Nouveaux Animaux de Compagnie
Dr MAESTRACCI Manon, Docteur vétérinaire
Dr TISSIER Marion, Docteur vétérinaire

Unité Urgences & Soins Intensifs

Dr BIGEL Laura, Docteur vétérinaire
Dr MAZETIER Julien, Docteur vétérinaire
Dr SANCHEZ Manon, Docteur vétérinaire
Dr SASSELLI Christelle, Docteur vétérinaire
Dr SCHUSSLER Pauline, Docteur vétérinaire
Dr SZMAJ Marie, Docteur vétérinaire
Dr THIRIET Clothilde, Docteur vétérinaire

Unité Physiothérapie

Dr COEVOET Charlotte, Docteur vétérinaire

Personnel Auxiliaire de Santé Vétérinaire

ACHIN Nadège, ASV
BLOT Pauline, ASV
BIERRET Camille, ASV
BOITCHENKOFF Guillaume, ASV
CAMBREA Justine, ASV
CARDONA Floriane, Groomer
CHAMOSSET Lydie, ASV
CLOUP Julie, ASV
COCAIOCOLO Carla-Marie, ASV
DEGALLAIX POTTEUW Manèle, ASV
DEMEYER Elodie, ASV
DINGER-HONOREL Héléa, Hôtesse d'accueil
DUFOUR LECHUGA Paloma, ASV
FIGARO Andréa, ASV
FRAPPORTI Anaëlle, ASV
FROGER Léa, ASV en formation
GUICHARD Laurianne, ASV en formation
ISARD Laure, ASV
JANVIER Manon, ASV
KHADRAOUI Sarah, ASV
LAINE Marine, ASV
MARTINS Jérémy, ASV
MANZONI Cynthia, Groomer
MARTIN Romane, Groomer en formation
MEISTER Marion, ASV
MONNIER Stéphanie, ASV
MOUCHARD Emma, ASV
NOUVEAU Laura, ASV
PECCI Séverine, ASV
PETYT Solène, Groomer en formation
POIGNAVANT Noémie, ASV
RAVIX Violette, ASV
REICHERDT Lola, ASV
RENY Carine, ASV
ROFFAT Ella, ASV
SALCEDO Emilie, ASV
TRUBERT Virginie, 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,
- Chirurgie oculaire, chirurgie endoculaire, chirurgie de la cataracte, du glaucome, du décollement de rétine. Chirurgie des annexes (paupières, membrane nictitante). Chirurgie orbitaire. Transposition du conduit parotidien.
- 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).

TELECONSULTATIONS

Dans le cadre du décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télé médecine par les vétérinaires, des actes de télé médecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental, jusqu'au 05 novembre 2021.

Les vétérinaires ayant déclaré une activité en télé médecine sont :

DV Emilie VIDEMONT-DREVON, téléconsultation de dermatologie des animaux de compagnie

DV Maïlys BLESCH, téléconsultation de médecine des Carnivores domestiques

DV Clémentine FUCHS, téléconsultation de médecine des Carnivores domestiques et des Nouveaux Animaux de Compagnie

DV Adeline LINSART, téléconsultation de médecine des Nouveaux Animaux de Compagnie

DV Nathalie MARLOIS, téléconsultation de comportement des Carnivores domestiques

La téléconsultation et la télésurveillance vétérinaires ne peuvent être effectuées que pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice.

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.

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 TRAITEES

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 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.

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. 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 paiement doit être réalisé 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.

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.**

MODALITES DE REGLEMENT

Les factures devront être réglées sur présentation, au comptant et soldées au départ du patient ou décès du patient.

Les règlements sont possibles par chèque, espèces (euros), Paytweak, Payvet, ALMA, prélèvement et carte bancaire. Certaines factures peuvent être réglées par virement, uniquement après versement initial d'un acompte au Centre Hospitalier Vétérinaire et seulement après obtention de l'accord de notre comptable (comptabilite@chvsm.com). **Les frais de virement sont à la charge du propriétaire du patient dans leur intégralité.**

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes : 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 ».

Durant l'hospitalisation de votre compagnon, des versements complémentaires vous seront demandés, notamment lorsque les sommes engagées dépassent fortement le coût initialement estimé. **En général, chaque fois que les sommes engagées dépassent 400 euros, ce qui correspond à un versement toutes les 24 à 48h selon l'état clinique du patient et la nature de son affection, un nouveau versement vous sera demandé.** Ce versement sera effectué à distance grâce au système Paytweak, ou physiquement à l'accueil par chèque, espèces ou carte bancaire.

Suite à de trop nombreux règlements impayés, nous ne pouvons accepter les règlements en plusieurs fois autrement que par ALMA ou ONEYBANK. Ces deux procédures génèrent des frais que le CHV est contraint de refacturer.

Si vous souhaitez régler en plusieurs fois, vous pouvez :

- prendre contact avec un organisme de crédit,
- si vous êtes assurés SANTEVET, payer grâce à PAYVET,
- régler en plusieurs fois avec votre carte bancaire. Il convient d'informer au préalable compta@chvsm.com
 - en créant un dossier ALMA grâce à votre carte bancaire française, belge, espagnole, allemande ou italienne. Les cartes prépayées ne permettent pas le règlement en plusieurs fois avec ALMA. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Nous vous envoyons un lien de paiement CB par mail ou SMS. En réglant cette première échéance, vous acceptez ce crédit. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Seuls les montants compris entre 50 € et 2 000 € sont éligibles au paiement avec Alma. Cela génère des frais facturés au CHV qui sont ensuite refacturés à prix coûtant au client bénéficiaire. Pour information : frais compris entre 3,40 et 4,40% du montant de la transaction. Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil. Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation des CGU ente Alma et le client.

- en créant un dossier Oneybank (règlement > 4 fois et somme > 2000 euros). Un dossier est soumis à l'organisme OneyBank par notre service de comptabilité. Les frais Oneybank sont refacturés au propriétaire de l'animal à prix coûtants.

En cas de difficultés de règlement, il vous est également possible de solliciter des cagnottes participatives, association (liste disponible sur demande à l'accueil), ou de vos amis et proches.

Tout retard de paiement déclenche la mise en place de frais de recouvrement qui seront perçus par le CHV afin de couvrir le temps administratif engagé.

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 BESSENAY ; 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

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

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. Pour supprimer vos données personnelles, contacter 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.