



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 : 30/04/2024

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 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 BERNARDÉ Antoine, Docteur vétérinaire, Spécialiste en chirurgie

Dr BOHIN Clara, Docteur vétérinaire
Dr ROUSSEAU Marie, Docteur vétérinaire
Dr DUMARTINET Caroline, Docteur vétérinaire, Spécialiste en chirurgie
Dr MERTZ Vinciane, Docteur Vétérinaire
Dr BEZOMBES Romain, Docteur vétérinaire
Dr ROUSSEAU Marie, Docteur vétérinaire
Dr GARCIA Marcos, Docteur vétérinaire, Résident ECVS
Dr BEYER Clémentine, Docteur vétérinaire,

Unité Comportement

Dr MARLOIS Nathalie, Docteur vétérinaire, DIE de vétérinaire comportementaliste

Unité Dermatologie

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

Unité Imagerie

Dr MAGNIER Esther, Docteur vétérinaire
Dr GABORIT Gautier, Docteur vétérinaire
Dr SAVET Amandine, Docteur vétérinaire
Dr SERLENGA Lucia, Docteur vétérinaire
Dr GROS Lucile, Docteur vétérinaire, spécialiste en imagerie, Dipl. ECDVI
Dr THIRIET Lucile, Docteur vétérinaire
Dr GABRIEL Pauline, 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
Dr GARREAU Chloé, Docteur vétérinaire
Dr DECROOS Louise, Docteur vétérinaire
Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
Dr HAMMAN Charlotte, Docteur vétérinaire
Dr GARCIA Romane, Docteur vétérinaire
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 SANCHEZ Manon, Docteur vétérinaire,

Unité NAC

Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
Dr GARBAY Laetitia, Docteur vétérinaire, DE Nouveaux Animaux de Compagnie
Dr COCOCETTA Ciro, Docteur vétérinaire, Résident NAC : ECZM - Avian
Dr LINSART Adeline, Docteur vétérinaire, DE Nouveaux Animaux de Compagnie
Dr MAESTRACCI Manon, Docteur vétérinaire
Dr TISSIER Marion, Docteur vétérinaire

Unité Neurologie

Dr DEBREUQUE Maud, Docteur vétérinaire, Spécialiste en neurologie
Dr DAILLY Juliette, Docteur Vétérinaire

Unité Urgences & Soins Intensifs

Dr BOESINGER Agathe, Docteur vétérinaire
Dr CATALAN Sébastien, Docteur vétérinaire
Dr BITOUN Alexandre, Docteur vétérinaire
Dr COUSSEINS Anne, Docteur vétérinaire
Dr KOUE-CHON-LIM Amandine, Docteur vétérinaire
Dr LAMMERS Ana, Docteur vétérinaire
Dr OLLAGNIER Laurine, Docteur vétérinaire

Dr DELARRE Nathan, Docteur vétérinaire
Dr BANCHAREL Pauline, Docteur vétérinaire
Dr LAISNEY Guillaume, Docteur vétérinaire,
Dr ZWILLER Zia, Docteur vétérinaire,
Dr GIORDANO Costanza, Docteur vétérinaire,
Dr DETROZ Zoé, Docteur vétérinaire,

Unité Physiothérapie

Dr LAPERROUSAZ Céline, Docteur vétérinaire, DE Cinésiologie, Physiothérapie et Réadaptation fonctionnelle

Personnel Auxiliaire de Santé Vétérinaire

ACHIN Nadège, ASV
BLOT Pauline, ASV
BIERRET Camille, ASV
BUG Jessica, Groomer
CALOC Aurélie, ASV
CAMBREA Justine, ASV
CHAMOSSET Lydie, ASV
CHARRIER Chrystie, ASV
CLOUP Julie, ASV
COUSIN Manon, ASV
DECONYNCK Anaïs, ASV
DEGALLAIX POTTEEUW Manèle, ASV en formation
DEMEYER Elodie, ASV
DUBREUIL Elise, ASV
FIGARO Andréa, ASV
FRAPPORTI Anaëlle, ASV
GARCONNET Mallauray, ASV
GUICHARD Laurianne, ASV
HOLZ Carine, ASV
ISARD Laure, ASV
KHADRAOUI Sarah, ASV
KOVARIK Sophie, ASV
LEPELLETIER PARISOT Zoé, ASV
MAESEN Juliette, ASV
MARTINS Jérémy, ASV
MEISTER Marion, ASV
MONNIER Stéphanie, ASV
NOUVEAU Laura, ASV
PECCI Séverine, ASV
PETIT Solène, ASV en formation
PEYRARD Katlyne, ASV
PRESIGNY Romane, ASV
PRUDENT Clémence, ASV en formation
RAVIX Violette, ASV en formation
ROBERT Lou, 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).

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 Émilie 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. 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 sécurisé TRANSAX 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 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 patient¹.

De nombreuses modalités de règlements sont disponibles, en une à quatre fois, 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,
- Espèces (euros uniquement, **les Francs Suisse ne sont pas acceptés**)
- Carte bancaire (avec ou sans contact)
- Paytweak (paiement à distance sécurisé – règlement par un lien internet & carte bancaire)
- ALMA : règlement par carte bancaire en 2 à 4 fois pour des montants compris entre 200 et 6 000 € (sous conditions ci-après)
- Virements (sous conditions ci-après)
- Payvet pour les patients assurés Santévet (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

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

raisons de l'avis défavorable donné.

Le client peut également adresser un courriel à contact.france@figlobal.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 :

- o Pièce d'identité en cours de validité
- o Passeport en cours de validité
- o Permis de conduire en cours de validité
- o Carte de séjour en cours de validité
- o 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** (nous devons vérifier que les numéros se suivent).

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 toute autre devise 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 par le monnayeur sont refusés par l'établissement.

CARTE BANCAIRES

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 ».

ALMA

Alma permet un paiement échelonné en 2 à 4 fois à l'aide de votre carte bancaire. Les paiements avec Alma sont possibles pour des montants compris entre 200 € et 6 000 €, sous réserve d'acceptation du dossier.

- Les cartes bancaires des pays suivants sont acceptées : France, Belgique, Espagne, Allemagne, Italie, Autriche, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas.
- **Les cartes bancaires prépayées, 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 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 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 termes de taux appliqué.

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

- Votre téléphone portable,
- Votre application bancaire pour valider la transaction,
- Votre pièce d'identité, passeport ou titre de séjour émis dans l'espace Schengen et en cours de validité. Alma n'accepte pas d'autres justificatifs d'identité,
- Une vérification d'identité peut être demandée, pouvant impliquer la prise d'une photo de votre visage avec votre téléphone portable.

Un lien de paiement par carte bancaire vous est envoyé par mail ou SMS lors du règlement au CHV. Vous devez valider cette première échéance, qui 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.

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).
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 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 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.