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 : 31/08/2026

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.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire

Unité Chirurgie
BERNARD Fabrice, Docteur vétérinaire, Spécialiste en chirurgie
BOULLENGER Julien, Docteur vétérinaire, Spécialiste en chirurgie
MOINARD Mathieu, Docteur vétérinaire,
VELAY Ludivine, Docteur vétérinaire,
ROUSSEAU Marie, Docteur vétérinaire,

ADALSBERG Anouk, Docteur vétérinaire
BOUTHIBA Claire, Docteur vétérinaire
CHABANIER Camille, Docteur vétérinaire
DELSOL Guilhem, Docteur vétérinaire
HAMET Arthur, Docteur vétérinaire
PEYRON Luc, Docteur vétérinaire
ROBERT Thomas, Docteur vétérinaire

Unité Comportement
BLEUER-ELSNER Stéphane, Docteur vétérinaire, Spécialiste en comportement - zoopsychiatre
LACOSTE Marie, Docteur vétérinaire,

Unité Dermatologie
VIDEMONT-DREVON Emilie, Docteur vétérinaire, Spécialiste en dermatologie

Unité Imagerie
GROS Lucile, Docteur vétérinaire, Spécialiste en imagerie
BEAUVOIS Marine, Docteur vétérinaire, Spécialiste en imagerie
SERLENGA Lucia, Docteur vétérinaire
GABORIT Gautier, Docteur vétérinaire,
ARION Paul, Docteur vétérinaire
BABIN Enola, Docteur vétérinaire
GUTIERREZ Tristan, Docteur vétérinaire
YHUEL Pablo, Docteur vétérinaire

Unité Médecine
BARROT Anne-Charlotte, Docteur vétérinaire, Spécialiste en médecine interne
TERNISIEN Thomas, Docteur vétérinaire, Spécialiste en médecine interne
BLESCH Maïlys, Docteur vétérinaire, DIE Ostéopathie vétérinaire
BOUILLET Grégory, Docteur vétérinaire,
HUSTINGS Renaud, Docteur vétérinaire, *en cours de CEAV Médecine Interne*
FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
JOUET Anaïs, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
SLIVKOVA Katarina, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
TISSIER Marion, Docteur vétérinaire
OGGIANO Florian, Docteur vétérinaire
BAUER Constance, Docteur vétérinaire
DANNEVILLE Jeanne, Docteur vétérinaire
LAMY Emma, Docteur vétérinaire
MARTINEZ Claudia, Docteur vétérinaire

Unité NAC
COCOCCETTA Ciro, Docteur vétérinaire, Spécialiste NAC
RAULIC Juliette, Docteur vétérinaire, Spécialiste NAC
FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire, CEAV Médecine Interne
LINSART Adeline, Docteur vétérinaire, DE Nouveaux Animaux de Compagnie
EVRARD Hélène, Docteur vétérinaire
FRAPPA Agathe, Docteur vétérinaire
NALLET Arthur, Docteur vétérinaire

Unité Neurologie
DEBREUQUE Maud, Docteur vétérinaire, Spécialiste en neurologie
MARCHAND Adrien, Docteur vétérinaire

Unité Urgences & Soins Intensifs
COMBET-CURT Julie, Docteur vétérinaire, Spécialiste en Soins Intensifs
HOCINE Leïla, Docteur vétérinaire, clinicienne en Soins Intensifs
ZWILLER Zia, Docteur vétérinaire

SANCHEZ Manon, Docteur vétérinaire
VIAUD Perrine, Docteur vétérinaire
AZAR Jean-Charles, Docteur vétérinaire
BONO Maria Constanza, Docteur vétérinaire
GOY Paul, Docteur vétérinaire
MAITREPIERRE Hyacinthe, Docteur vétérinaire
AYMA PAREDES Daniela, Docteur vétérinaire
BONNIN Nadia, Docteur vétérinaire
CHERON Esther, Docteur vétérinaire
CINI Ambroisine, Docteur vétérinaire
DEFOUR Sophie, Docteur vétérinaire
FOURIE Klara, Docteur vétérinaire
JAULIN Elina, Docteur vétérinaire
LAGENIE Alizée, DEFV
NIANG Eva, Docteur vétérinaire
ROSSONI Chiara, Docteur vétérinaire
SALLE Wilhem, Docteur vétérinaire

Unité Physiothérapie
GALAND Caroline, Docteur vétérinaire

Personnel Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire

ACHIN Nadège, ASV
BAILLY Lucie, ASV
BELLAYER Preyscillia, ASV
BIERRET Camille, ASV
BOURG Gwladys, ASV en formation
BOUSSY Amélie, ASV
BUG Jessica, Groomer
CALOC Aurélie, ASV
CAMBREA Justine, ASV
CHAMOSSET Lydie, ASV
CHAPITEAU Manon, ASV
CHARBONNIER Cédrine, ASV
CLOEDT Alexandra, ASV
DEBRUILLE Talia, Groomer
DEGALLAIX POTTEEUW Manèle, ASV
DEMEYER Elodie, ASV
DERUAZ Samantha, Groomer
DUBREUIL Elise, ASV
FEDELE Ornella, ASV
FRAPPORTI Anaëlle, ASV
GABORIT Hugo, ASV
GARCONNET Mallaury, ASV
GENIN Camille, ASV
GISLARD Coralie, Manipulateur IRM
GONSE Clara, Groomer
GRAVIL Léa, ASV
GUICHARD Laurianne, ASV
HERLIDOU Sylvestre, ASV
HOAREAU Maëlys, groomer
ISARD Laure, ASV
JOBIN Sybil, Groomer
KHADRAOUI Sarah, ASV
LEMAIRE Manon, ASV
MADROUX Eva, ASV
MARTINS Jérémy, ASV

MEISTER Marion, ASV
MELLERIN Jessica, ASV
MONNIER Stéphanie, ASV
NOEL Christelle, ASV
NOIRET Baptiste, ASV
NOUVEAU Laura, ASV
PECCI Séverine, ASV
PERESSONI Maëlle, ASV
PETIT Solène, ASV
POUZOL Tess, ASV en formation
PRUDENT Clémence, ASV
RIITANO Olivia, Groomer
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.

PRESTATIONS DELEGUEES PAR LE CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE SAINT-MARTIN

- Analyses de laboratoires telles que certaines cytologies, les analyses histopathologiques et dosages peu courants en médecine vétérinaire : cela est abordé avec la famille du patient durant la consultation,
- Lecture d'examens d'imagerie en coupe demandée pour des seconds avis spécialisés ou lors de périodes de forte charge d'activité.

TELEMEDECINE

La télémédecine vétérinaire n'est pas autorisée par les instances ordinales vétérinaires.

COMPTE RENDU ET RESULTATS D'EXAMENS

À l'issue de la consultation spécialisée et des examens complémentaires éventuellement réalisés, les conclusions médicales et les recommandations formulées sont présentées au propriétaire de l'animal au cours de la consultation. Le vétérinaire traitant est également tenu informé des principaux éléments de la prise en charge afin d'assurer la continuité des soins.

Lorsqu'un compte rendu est rédigé, celui-ci est établi dans les meilleurs délais et transmis par voie électronique au propriétaire et/ou au vétérinaire traitant, selon les modalités convenues. En raison du temps nécessaire à sa rédaction, à sa vérification et, le cas échéant, à sa relecture par un autre praticien, ce document est généralement adressé dans un délai de 5 jours à compter de la consultation. Ce délai est donné à titre indicatif et peut être prolongé, notamment en

période de forte activité ou lorsqu'une relecture spécialisée est jugée nécessaire afin de garantir la qualité et la fiabilité des informations transmises. Nous vous tenons informés en fonction de la situation de votre compagnon.

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 compagnon. **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 présents sur site.

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.

Aucun objet personnel appartenant au propriétaire ou à son compagnon ne pourra être conservé par le CHV au-delà du séjour de votre compagnon. En cas d'oubli, de perte ou de vol, le CHV décline toute responsabilité.

Certains effets personnels, tels que caisses de transport, colliers, harnais, laisses ou couvertures, peuvent être utilisés ponctuellement par les équipes du CHV dans le cadre des soins ou du transport de votre compagnon. Toutefois, en cas de perte, de détérioration ou de non-restitution, aucune compensation financière ne pourra être sollicitée.

Il appartient au propriétaire de récupérer les effets personnels au moment de la sortie de votre compagnon, ou, le cas échéant, dans les jours suivant son décès. À défaut de retrait dans un délai raisonnable, les objets seront considérés

comme abandonnés et seront remis à des associations de protection animale (type SPA), afin de leur offrir une seconde vie utile à d'autres animaux.

En cas d'impossibilité de déplacement, un envoi peut être envisagé à la demande du propriétaire. Les frais d'expédition seront à sa charge. Un lien de paiement lui sera adressé, et l'envoi sera effectué après réception du règlement.

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 ou d'une caution bancaire (carte ou chèque sécurisé TRANSAX) sont indispensables avant la prise en charge de votre compagnon. 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 votre compagnon 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 compagnon. **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 ou d'une caution bancaire sont indispensables avant la réalisation d'actes non urgents sur nos patients. Cet acompte ou caution bancaire est nécessaire quel que soit le mode de règlement à la sortie du patient. S'il

n'est pas possible de faire un cautionnement par chèque ou carte bancaire, alors le versement d'un acompte 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 votre compagnon peuvent le diminuer ou l'augmenter.

Le propriétaire s'informe régulièrement, notamment en cas d'hospitalisation prolongée, de l'état de son compagnon 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

⚠ **Annulation ou modification de rendez-vous**
Chaque rendez-vous mobilise une équipe médicale et un créneau qui pourrait permettre de soigner un autre patient.
Si vous ne pouvez pas venir, merci de nous prévenir au moins 48h à l'avance à info@chvsm.com
Cela nous permettra de proposer ce créneau à un autre patient nécessitant des soins. À défaut d'annulation dans ce délai, la consultation sera facturée.

⚠ Annulation ou modification de rendez-vous en physiothérapie
Merci de nous prévenir au moins 48h à l'avance à physio@chvsm.com
Pour les rendez-vous du lundi et mardi, il vous est demandé de l'annuler au plus tard le vendredi avant 17h. À défaut d'annulation dans ce délai, la consultation sera facturée.

Pour les rendez-vous du lundi et mardi, il vous est demandé de l'annuler au plus tard le vendredi avant 17h. À défaut d'annulation dans ce délai, la consultation sera facturée.

MODALITES DE REGLEMENT

Le règlement des factures de soins doit être réalisé dans son intégralité à la sortie du patient[1].

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.

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

Responsabilité en cas d'incidents de paiement

Le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences financières ou administratives résultant d'un incident de paiement : chèque impayé, chèque sans provisions, dépassement de plafond, rejet d'opération, inscription au Fichier Central des Chèques ou tout autre fichier géré par la Banque de France...

Les frais d'agios, d'intérêts, commissions, pénalités bancaires ou tout autre frais éventuellement prélevés par l'établissement bancaire du client relèvent de la seule responsabilité de ce dernier.

Par conséquent, aucune demande de remboursement, compensation ou indemnisation, de quelque nature que ce soit (financière ou autre), ne pourra être formulée à l'encontre du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin au titre desdits frais ou inscriptions.

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

Tout chèque présentant des **ratures, corrections ou mentions non conformes** pourra faire l'objet d'une demande de nouveau chèque par nos équipes. Le chèque devra alors être régularisé avant tout traitement ou encaissement.

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.**

4. Le règlement par chèque au comptant, effectué en un seul chèque, est encaissé le jour même et remis à la banque. Une tolérance d'un mois est accordée si vous souhaitez effectuer le règlement en un seul chèque. Dans ce cas, le chèque pourra être remis à nos services dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la date de sécurisation TRANSAX. Il est impératif d'informer nos services au préalable avant la sécurisation TRANSAX pour bénéficier de cette tolérance.

5. **Chèque de caution**
   Il est possible de remettre un chèque de caution correspondant à 100 % de l'estimation de prix sous réserve d'acceptation TRANSAX. Ce chèque peut être remis sur place uniquement pour constituer la garantie et ne sera

encaissé qu'en cas d'impayé. En l'absence de régularisation de votre solde client dans un délai de 30 jours, le chèque pourra être encaissé par nos services.

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 rejeté par le monnayeur sont refusés par l'établissement.

CARTES 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 ».

2. Caution par carte bancaire

Le règlement par caution carte bancaire est possible uniquement sur place et correspond à 100 % du montant de l'estimation de prix. Cette caution ne sera encaissée qu'en cas de non-régularisation du solde client, et ce dans un délai de 20 jours suivant son émission.

Information importante : certaines banques effectuent une opération de débit temporaire suivie d'un crédit, afin que la caution apparaisse sur le compte du titulaire. Cette opération est strictement indicative et n'implique pas un encaissement effectif tant que le délai de 20 jours n'est pas écoulé.

La caution peut impacter le plafond disponible de la carte bancaire pendant une période de 30 jours, ce qui peut limiter les opérations ultérieures pendant cette période.

3. Rejet ou insuffisance de plafond

En cas de rejet de la caution via notre terminale de paiement, par l'établissement bancaire, il est conseillé d'augmenter le plafond de votre carte bancaire sur votre application de banque. La caution peut impacter le plafond disponible de la carte bancaire pendant une période de 30 jours, ce qui peut limiter les opérations ultérieures pendant cette période.

4. Remboursement par carte bancaire

Les remboursements effectués par carte bancaire sont réalisables uniquement sur place, au sein du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint Martin. Ils ne peuvent intervenir que si le paiement initial par carte bancaire a été réalisé dans un délai maximum de quarante (40) jours précédant la demande de remboursement. Au-delà de ce délai, aucun remboursement par carte bancaire ne pourra être effectué et le remboursement par virement bancaire.

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.

Échelonnement des règlements et contrôle du taux d'endettement

Pour tout échelonnement de règlement supérieur à six (6) mensualités, la gestion des paiements et l'évaluation de la capacité de remboursement sont réalisées par notre partenaire de paiement PayVet, via la plateforme Alma. Dans ce cadre, des informations complémentaires sur votre situation financière actuelle pourront être demandées afin de vérifier que votre taux d'endettement ne dépasse pas 30 % du revenu mensuel net, conformément aux standards bancaires généralement appliqués lors de l'octroi de crédits. Un « check Banking » pourra vous être proposé par le partenaire afin de confirmer votre capacité de remboursement. Le client reste libre d'accepter ou de refuser cette démarche.
Ces démarches s'effectuent en toute confidentialité via votre smartphone.

Conditions et informations pour la réalisation de ce paiement

- 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 lié 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 toutes 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 votre compagnon.
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'euros, 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 compagnon, 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 votre compagnon, 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 renseigner 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 votre compagnon 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 compagnon. 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 compagnon est discuté avec le vétérinaire. Le CHV Saint-Martin travaille avec les pompes funèbres animalières Anima-Care située à Janneyrias (ZAC Bois Saint-Pierre, Impasse des 4 Mollards 38280 JANNEYRIAS). 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). Le CHV Saint-Martin prend en charge le corps de votre compagnon décédé, et le confie aux pompes funèbres animalières Anima-Care selon vos souhaits. Les pompes funèbres animalières prennent contact avec vous pour confirmer vos attentes et organiser le règlement de la crémation directement auprès d'eux. Seuls les soins réalisés par le CHV et la prise en charge du corps sont à régler auprès du CHV Saint-Martin.

Les cendres de votre compagnon 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 à Anima-Care et au CHV Saint-Martin 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 par Anima-Care.

Si vous souhaitez reprendre le corps de votre compagnon, sachez que l'inhumation d'un animal domestique dans un jardin privé est illégale. Cela permet de réduire la contamination des sols et des nappes phréatiques ainsi que de limiter le risque de transmission de maladies. Il est possible de procéder à l'inhumation dans un cimetière animalier.

Si vous souhaitez reprendre le corps de votre compagnon, 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 compagnon 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

En Suisse, en 2026 : il n'y a pas de cimetière dans le canton de Genève :
- Cimetière pour animaux du Wisenberg
- Cimetière pour animaux d'Emmenbrücke
- Enterrement des cendres ou dépôt des cendres dans un colombarium : Jardin du souvenir du Crématoire animalier de Lausanne, Tierwald, crématorium pour animaux de Kirchberg.

LITIGES

Le médiateur de la consommation peut être contacté via le site https://www.mediateur-consommation-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 compagnon 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.