

REGLEMENT

Les services sont payables d'avance, dès la mise en service. Les possibilités de règlement :

- **En Espèces**,
- **Par Carte Bleue** (sur place, à distance ou depuis votre terminal),
- **Par Chèque** à l'ordre de « **Télécom Services** » en mentionnant votre **NOM, Prénom et N° de chambre**.

Télécom Services est une marque du groupe HOPPEN.

Nous interdisons formellement à nos salariés de demander aux patients le cryptogramme au dos de leur carte bancaire pour le traitement des paiements à distance (par téléphone).

Il convient de procéder au règlement de la prestation consommée.

Vous pouvez effectuer votre règlement auprès de notre hôtesse à l'accueil TV (durant les horaires d'ouverture), lors de son passage en chambre, par le biais du téléviseur mis en chambre en allant sur le logo « Achats Forfaits » (CB) ou directement par téléphone (CB).

REMBOURSEMENT

Une facture vous sera remise par notre gestionnaire.

Conservez-la précieusement car elle seule servira de reçu pour votre mutuelle.

Les journées gratuites sont les dernières du forfait et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Pendant les horaires d'ouverture de notre point d'accueil, votre solde créditeur vous sera remboursé sur place et en espèces, sur présentation de votre facture **ORIGINALE**.

Lors de votre sortie, si vous ne pouvez pas passer à notre accueil, notre siège pourra effectuer votre remboursement (par virement bancaire) si vous lui adressez, par courrier et dans un délai maximum de 2 mois, votre bulletin de situation, votre facture ORIGINALE et votre RIB à l'adresse postale :

HOPPEN
10 rue des Peupliers
92752 NANTERRE Cedex

INFORMATIONS GENERALES

TRANSFERT DE CHAMBRE

En cas de changement de lit, de chambre, contactez notre équipe en composant le « **10** », depuis votre chambre et communiquez-nous votre nouveau numéro de chambre afin d'effectuer le transfert **immédiat** de votre contrat (dans la limite des heures d'ouverture). Vous pourrez également procéder au transfert de votre contrat directement via l'interface de votre téléviseur dans la rubrique « Achat forfait » puis « J'ai changé de chambre », ou via l'interface de la tablette tactile de votre nouvelle chambre par l'icône « J'ai un code d'activation ». Il vous faudra rentrer les identifiants qui vous auront été remis lors de l'achat de votre forfait.

DEGRESSIVITE TARIFAIRE

Les tarifs dégressifs sont pris en considération lorsqu'ils sont demandés à la souscription d'abonnement.

Quelle que soit l'heure du branchement de la télévision (par tranche de 24h), toute journée commencée est due.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables :

- Des coupures de TV imposées pour les besoins d'un service,
- D'éventuels changement/suppression de chaînes satellites imposés par les opérateurs.

Votre avis nous intéresse, vous pouvez répondre aux questionnaires de satisfaction sur votre écran.

HOPPEN

Service Téléphone – Télévision – Internet



Informations aux Patients
Centre Hospitalier Intercommunal de
Villeneuve-Saint-Georges



HOPPEN
TIME TO CARE

ACCUEIL TELEVISION

EMPLACEMENT DU COMPTOIR HOPPEN

L'espace HOPPEN est **situé aux admissions du hall principal de l'hôpital.**

Les horaires d'ouverture sont :

Du Lundi au Vendredi de 10h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30,

Les Samedis de 11h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.

Notre équipe passera sur demande dans votre chambre pour assurer un service de proximité.

Pour joindre nos équipes, composez le :

« **10** » (appel gratuit depuis votre chambre)

ou le « **01 43 86 24 74** » (depuis l'extérieur)

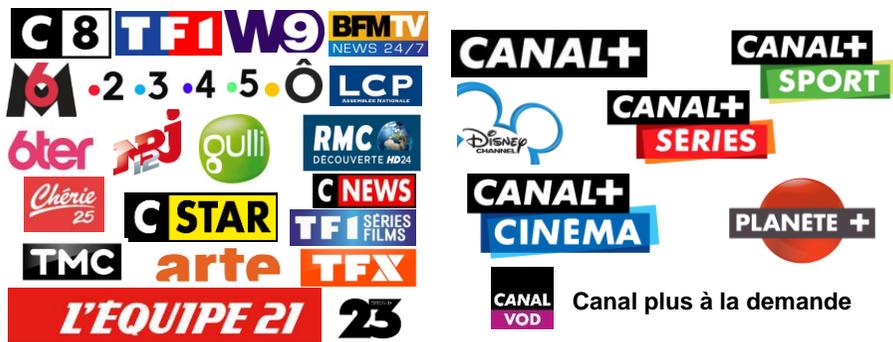
OFFRES D'ABONNEMENT TELEVISION

Notre bouquet Gratuit comprend :

1 Chaîne Interne au CH + 1 Chaîne Interne HOPPEN + France Info
+ 4 Chaînes Radios

Bouquet Confort

Bouquet Gratuit + 26 Chaînes TNT françaises + 26 Chaînes Radios + 12 Chaînes Étrangères + 3 Chaînes thématiques (Disney Channel, Eurosport, Planète +) + 5 Chaînes CANAL+ (dont « Canal + à la demande »)



4,90 € / jour avec accès internet inclus

PRESTATION INTERNET

Forfait Internet Illimité – Inclus dans le Bouquet Confort

Pour accéder à ce service, choisir le réseau « **WIFI Patient** » et entrer vos **identifiants de connexion** (transmis par notre guichet).

Notre réseau est filtré, certains sites, contenus et plateformes de streaming ne seront pas accessibles.

PRESTATION TELEPHONE

Prestation	Tarifs
Ouverture de Ligne	Gratuite
Forfait communication illimitée Fixe Local et National	1,50 €/jour
Communications Locales vers Fixes	0.02 €/min
Communications Locales vers Mobiles	0.07 €/min
Communications Internationales	Tarifs selon Opérateur

CASQUE POUR LES CHAMBRES DOUBLE

Un casque d'écoute est obligatoire en chambre double. Il vous sera remis gratuitement par notre équipe lors de votre souscription à raison d'un casque par séjour.

Au-delà, le casque à usage unique est vendu : **2,50 €**

DEGRESSIVITE TARIFAIRE BOUQUET TV ET INTERNET

7 jours (1 gratuit) 29,40 €	14 jours (3 gratuits) 53,90 €	21 jours (5 gratuits) 78,40 €	28 jours (10 gratuits) 88,20 €	À partir du 29 ^{ème} jour (1 jour gratuit / 1 jour payant)
Cas spécifique longs séjours (SSR, Grossesses pathologiques) : 2,45€ / jour				

SERVICES MULTIMEDIA SUR VOTRE TV OU TABLETTE TACTILE

Vous pouvez souscrire à nos offres sur 7j/7 et 24h/24 :

Sur votre Télévision via l'icône « **Achat Forfait** » présent dans le menu

Sur votre Tablette tactile via l'icône « **Souscrire aux services** » de la page d'accueil

CANAL + A LA DEMANDE

Notre **Bouquet Confort** comprend désormais
CANAL + À LA DEMANDE



Grâce à notre nouvelle offre, suivez désormais vos **programmes préférés, quand vous voulez et en illimité**, sans payer 1€ de plus !