

## 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)

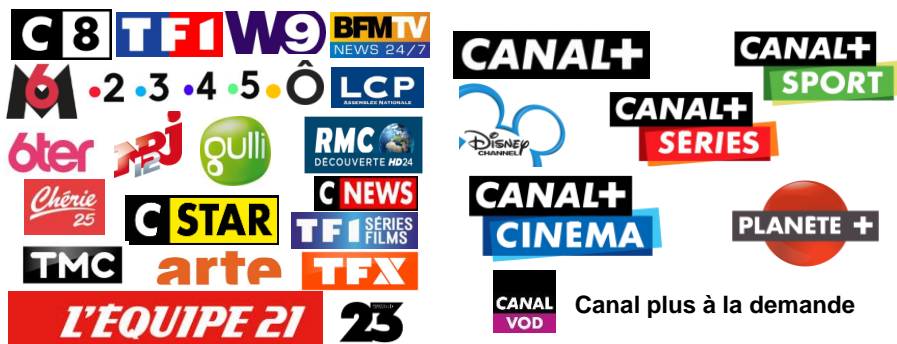
## OFFRES D'ABONNEMENT TELEVISION

**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 <sup>ème</sup> jour (1 jour gratuit / 1 jour payant)
Cas spécifique longs séjours (SSR, Grossesses pathologiques) : <b>2,45€ / jour</b>				

## 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 !