

⇒ FACTURATION

Toutes les prestations sont facturées par l'hôpital, le patient ne peut recevoir d'autre facture que celle établie par l'hôpital. Exceptionnellement, des facturations complémentaires, pour lesquelles les données ne sont pas encore disponibles au moment de l'expédition de la première facturation, ou des rectifications peuvent être expédiées ultérieurement au patient.

⇒ ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

Toute annulation de rendez-vous doit se faire au minimum deux jours ouvrables avant ce dernier via le numéro suivant : **071/92.25.11** disponible 24h/24 ou via la **prise de rendez-vous en ligne**. HUmani se réserve le droit de vous facturer des frais administratifs d'un montant de 10 euros en cas de non-annulation d'une consultation et de 25 euros en cas de non-annulation d'examen(s) ou d'acte(s) technique(s).

⇒ CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures sont payables au comptant ou au plus tard endéans les 15 jours de la date d'envoi. Tout paiement doit porter en référence la communication structurée telle que figurant sur la facture émise. À défaut de paiement à l'échéance, un rappel sans frais sera envoyé au patient. Ce rappel gratuit sera adressé par voie électronique (SMS ou mail) ou sous format papier.

À défaut de paiement à l'échéance du rappel, le montant impayé sera majoré, sans mise en demeure préalable :

● D'un montant forfaitaire

- ▶ **20 euros** si le montant restant dû est inférieur ou égal à **150 euros**.
- ▶ **30 euros** augmentés de **10%** du montant dû sur la tranche comprise entre **150,01** et **500 euros** si le montant restant dû est compris entre **150,01** et **500 euros**.
- ▶ **65 euros** augmentés de **5%** du montant dû sur la tranche supérieure à **500 euros** avec un maximum de **2000 euros** si le montant restant dû est supérieur à **500 euros**.

- **D'un taux d'intérêt** de retard au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 02 août 2002, calculé après un délai de 14 jours calendrier qui commence à courir le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi du rappel et jusqu'à parfait paiement. Les frais judiciaires qui seraient exposés à défaut de paiement sont à charge du patient.

⇒ RECIPROCITE

À titre de réciprocité, en cas de retard dans le paiement d'une somme due et non contestée par l'institution, nonobstant l'envoi d'un rappel resté sans réponse, le patient aura droit à une indemnité de même ordre.

⇒ INFORMATION ET AIDE

Sur simple demande, HUmani met à la disposition du patient en difficulté de paiement l'ensemble des services administratifs. Le rapport de ces services permet, le cas échéant, d'accorder des facilités de paiement. En cas de litige, seuls les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Charleroi sont compétents.

- Pour tout renseignement concernant les paiements, le service contentieux est accessible de **09h00 à 12h00** aux numéros suivants :
 - ▶ **Hôpital André Vésale, Hôpital Civil Marie Curie et Centre de Santé des Fagnes** : **071/92.03.38**
- Pour tout renseignement concernant le contenu des factures, le service facturation est accessible de **08h00 à 16h00** aux numéros suivants :
 - ▶ **Hôpital André Vésale et Hôpital Civil Marie Curie** : **071/92.03.02**
 - ▶ **Centre de Santé des Fagnes** : **060/21.87.42**