



Politique de remboursement

Mise à jour le 15 mars 2018

Les services au chevet du patient ne sont **ni remboursables ni transférables** à d'autres patients.

Il y a que quatre exceptions possibles :

- 1. Problèmes techniques ou de service**
- 2. Congé immédiat ou annulation**
- 3. Décès du patient**
- 4. Autres exceptions (pour certains hôpitaux seulement)**

1. Problèmes techniques ou de service

Réseau Hospitalité Canada (2011) Ltée, RHCL, offrira un remboursement ou des journées gratuites si un client a payé pour les services, mais qu'il n'a pu en profiter à cause d'un problème technique ou de service.

Les clients qui louent les services doivent toujours avertir RHCL lorsqu'il y a un problème avec le service, et doivent également demander ET noter le numéro du billet de panne à l'agent du centre d'appels.

Les remboursements peuvent être effectués uniquement pour les transactions actives. Aucun remboursement ne sera permis pour les comptes fermés.

- Si le patient est toujours hospitalisé lorsque le problème est résolu, Réseau hospitalité compensera la perte de service par un nombre égal d'heure ou de jours payé au départ.
 - o Le patient ou le détenteur de la carte de crédit devra fournir le numéro de billet de panne au moment qu'il fera la demande de remboursement.
- Si le patient reçoit son congé de l'hôpital avant que le problème soit résolu ou avant qu'il ait pu profiter de tout le temps offert en compensation, RHCL, offrira un remboursement en conséquence.
 - o Le patient ou le détenteur de la carte de crédit devra fournir le numéro de billet de panne au moment qu'il fera la demande de remboursement.
- Veuillez prendre note :
 1. La demande de remboursement pour cause de problème technique doit être effectuée avant le départ du patient pour être considérée comme valide.
 2. L'interruption du service de télévision doit être d'une durée minimale de 3 heures afin qu'un remboursement ou que du temps gratuit soit accordé.
 3. Le patient doit avertir RHCL le plus rapidement possible lorsqu'il est transféré.

2. Congé immédiat ou annulation

Un client recevra un remboursement pour la portion de temps restante (moins le premier jour de la location) s'il annule son service ou informe Réseau Hospitalité de son congé dans **les trois heures** suivant sa commande. Après **cette période de trois heures**, aucun remboursement ne peut être émis selon la présente exception.

3. Décès du patient

Advenant le décès du patient, un remboursement de tout le temps restant sera effectué.

4. Autres exceptions (pour certains hôpitaux seulement)

Certains hôpitaux ont leurs propres exceptions provenant de leurs ententes avec RHCL. Si vous avez loué vos services dans les hôpitaux suivants, contactez le centre d'appels de RHCL pour plus d'informations.

*si éligible pour le remboursement, s'il vous plaît permettre 6-8 semaines pour le traitement

Exceptions en Colombie-Britannique

Hôpital général de Vancouver

Exceptions au Québec

Granby

Rivière-du-Loup

Magog

Shawinigan

Alma

Chicoutimi

Pierre Le Gardeur

Joliette

Saint-Jérôme

Saint-Eustache