

## Conditions générales de facturation

### Conditions d'envoi des factures

Les factures du CHU HELORA sont envoyées soit :

- Sur La E-box du patient si celle-ci est active.
- Par Mail avec un lien sécurisé à l'adresse communiquée par le patient
- à la dernière adresse postale connue. À défaut pour le patient de communiquer son éventuel changement d'adresse, il lui sera porté en compte des frais de recherche d'adresse au prix forfaitaire de 5 €.

### Conditions de paiement

Les factures sont payables au comptant, dès réception de celles-ci. Tout paiement doit porter en référence la communication structurée telle que figurant sur la facture émise.

À défaut de 15 jours après l'envoi de la facture, un rappel sans frais sera envoyé au patient. Cette mise en demeure prenant forme d'un premier rappel, est gratuit et sera adressé par voie électronique (SMS ou mail) ou sous format papier.

À défaut de paiement à 15 jours après l'envoi du 1<sup>er</sup> rappel le montant impayé sera majoré, sans autre mise en demeure préalable, comme suit :

- D'un montant forfaitaire :
  - De 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
  - De 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 ;
  - De 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.
- Et d'un taux d'intérêts de retard qui ne peut pas excéder l'intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Ces intérêts sont calculés sur la somme restant à payer.

Si l'impayé subsiste, malgré des relances amiables, des poursuites judiciaires pourront être entreprises par le CHU HELORA en vue de recouvrer sa créance.

### Réciprocité

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

### Contestation

Toute contestation portant sur une facture émise doit, sous peine de nullité, être adressée par écrit au service relations patients du CHU HELORA au plus tard 30 jours après réception de ladite facture.

### Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel et relatives à la facturation sont traitées conformément au règlement général de protection des données (Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE) par le CHU HELORA en sa qualité de responsable de traitement. Ces données seront traitées pour établir la facture, l'adresser au patient et veiller à son paiement, dans la mesure nécessaire à la gestion des services de soins de santé qui auront été dispensé au patient par le CHU HELORA. Les données concernées sont traitées par les membres du personnel du CHU HELORA qui en ont la charge et peuvent, le cas échéant, être transmises à une société extérieure (société de recouvrement, avocat ou huissier de justice) agissant alors en qualité de sous-traitant. Le sous-traitant agit uniquement sur instruction de l'Institution qui est responsable du traitement des données, et met en place toutes les mesures techniques et organisationnelles pour garantir la protection des données à caractère personnel. Pour toute question en lien avec le traitement des données ou les droits des personnes concernées, contact peut être pris avec le Délégué à la protection des données via l'adresse gdpr@jolimont.be