

CONDITIONS GÉNÉRALES ASSURANCE ANNULATION (TEMPORAIRE)

ethias

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS	4
Article 1 : Objet et étendue de la garantie	5
Article 2 : Option « Interruption de voyage »	6
Article 3 : Exclusions	7
Article 4 : Étendue territoriale	7
Article 5 : Période de couverture	7
Article 6 : Limite d'indemnisation	8
Article 7 : Déclaration de sinistre	8
Article 8 : Subrogation	8
Article 9 : Formation du contrat - Prise d'effet de la garantie	8
Article 10 : Durée du contrat	8
Article 11 : Prime	9
Article 12 : Taxes et impôts	9
Article 13 : Conséquences du non-paiement de la prime	9
Article 14 : Pluralité des contrats	10
Article 15 : Transfert du domicile à l'étranger	10
Article 16 : Domicile - Correspondance	10
Article 17 : Hiérarchie des conditions	10
Article 18 : Dispositions diverses	10
Article 19 : Modes de communication et langues	11
Article 20 : Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance	11

DÉFINITIONS

Pour l'application de la garantie, on entend par :

1. Ethias

Ethias SA, voie Gisèle Halimi 10 à 4000 Liège

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007)

RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB ;

2. le preneur d'assurance

la personne physique qui souscrit la police ;

3. l'assuré

le preneur d'assurance ainsi que toute personne dont l'identité figure dans les conditions particulières de la police et qui habite sous le même toit que le preneur d'assurance. Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique et y résider habituellement.

Par couple, Ethias entend les personnes mariées qui habitent sous le même toit, ou les personnes domiciliées ensemble et habitant maritalement sous le même toit.

Par famille, Ethias entend les personnes qui habitent sous le même toit et qui sont mentionnées dans les conditions particulières.

Les enfants non mariés de parents divorcés sont considérés comme bénéficiaires, quel que soit l'endroit où se situe leur domicile en Belgique, s'ils sont mentionnés dans les conditions particulières et pour autant qu'ils voyagent avec le parent assuré ;

4. l'accompagnateur (trice)

est considéré comme accompagnateur(trice), toute personne avec qui l'assuré a réservé le même voyage simultanément et dont l'annulation obligeraient notre assuré à entamer seul le voyage où toute personne indispensable au bon déroulement du voyage par exemple l'accompagnant est le conducteur unique du voyage ou le conducteur du bateau utilisé pour le voyage ;

5. le sinistre

un événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, causant un dommage et qui constitue l'empêchement de partir en voyage ;

6. 2^e degré de parenté

père, mère, enfant(s), frère(s) et soeur(s), beau(x)-frère(s), belle(s)-soeur(s), gendre(s), belle(s)-fille(s), beau(x)-parent(s), grand(s)-parent(s), petit(s)-enfant(s) ;

7. maladie

l'altération de la santé, attestée par un médecin comme étant incompatible avec l'exécution du contrat de voyage. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie ;

8. voyage

est considéré comme voyage, tout contrat conclu par l'assuré et vendu directement par un organisateur de voyage ou un organisme de location officiel ;

9. organisateur de voyage - Organisme de location

est considéré comme organisateur de voyage, toute personne qui vend ou offre des voyages directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages y compris la réservation de voyages par internet.

Est considéré comme organisme de location, toute personne qui comme bailleur loue des maisons et/ou appartements de vacances ;

10. catastrophes naturelles

est considéré comme catastrophes naturelles, tout effet dommageable à la suite d'un phénomène brutal, durable ou intense d'origine naturelle. Les catastrophes naturelles concernent des évènements climatiques, sismiques ou astronomiques majeurs tels que les glissements de terrain, les éruptions volcaniques, les tremblements de terrain, les raz de marée, les inondations, les ouragans et les sécheresses extrêmes ;

11. licenciement économique

est considéré comme licenciement pour motif économique tout licenciement à l'initiative de l'employeur et non lié à la personne salariée. Le motif économique implique la suppression de l'emploi, la transformation de l'emploi, ou la modification d'un élément essentiel du contrat de travail refusée par le salarié. Enfin, la suppression ou la transformation de l'emploi doivent être consécutives notamment à des difficultés économiques ou à des mutations technologiques.

ARTICLE 1**OBJET ET ÉTENDUE DE LA GARANTIE****A. Annulation**

Ethias garantit le remboursement des frais et débits éventuels dont les assurés seraient redevables en cas d'annulation de voyage qui trouverait sa cause dans une des circonstances énumérées ci-après :

- a) Une maladie, un accident, le décès, la disparition ou l'enlèvement de :
 - l'assuré, son conjoint ou assimilé ;
 - un membre de la famille jusqu'au deuxième degré ;
 - une personne vivant sous son toit et dont il a la charge ou la garde ;
 - un accompagnateur, son conjoint ou assimilé, un membre de la famille jusqu'au premier degré (père, mère, beau-père, belle-mère, fils, fille, beau-fils, belle-fille) ;
- b) en cas d'accouchement prématuré (avant la 33ème semaine) de l'assurée ou d'un membre de la famille jusqu'au second degré ;
- c) la grossesse de l'assurée en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu durant les 3 derniers mois de la grossesse et que le voyage ait été souscrit avant le début de la grossesse ;
- d) en cas de licenciement économique de l'assuré, son conjoint ou assimilé autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et de la souscription ;
- e) en cas d'annulation d'un voyage de noces de l'assuré suite à l'annulation de la cérémonie civile sur présentation d'un document officiel ;
- f) en cas de divorce de l'assuré, pour autant que la procédure ait été introduite après la réservation du voyage ;
- g) en cas de séparation de fait de l'assuré pour autant que l'un des conjoints ou assimilés ait changé de domicile après la réservation du voyage ;
- h) en cas de suppression par l'employeur des congés de l'assuré dans les cas suivants, pour autant que l'événement se produise dans les trente jours qui précèdent le départ :
 1. à la suite d'une maladie ou de l'accident d'un collègue chargé de son remplacement ;
 2. si l'assuré doit présenter un examen dans le cadre d'une activité professionnelle ;
 3. si la présence de l'assuré est indispensable à la suite d'un changement de fonction ;
 4. si l'assuré exerçant une profession médicale est rappelé à ses fonctions lors d'une pandémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé). Par profession médicale, nous entendons une profession réglementée des soins de santé en Belgique, à savoir :
 - le médecin généraliste ;
 - le médecin spécialiste ;
 - le dentiste généraliste ;
 - le dentiste spécialisé (orthodontiste et parodontologue) ;
 - le pharmacien ;
 - l'infirmier ;
 - l'aide-soignant ;
 - le kinésithérapeute ;
 - la sage-femme ;
 - les professions paramédicales suivantes : Assistant pharmaco-technique, diététicien, ergothérapeute, logopède, audiologue et audicien, orthoptiste-optométriste, prothésiste, bandagiste et orthésiste, technicien de laboratoire médical, podologue, technologue en imagerie médicale, transporteur de patients, hygiéniste bucco-dentaire ;
- i) lorsque l'assuré, demandeur d'emploi, conclut un contrat de travail pour une durée d'au moins trois mois prenant cours dans les trente jours qui précèdent le départ ;
- j) lorsque l'assuré s'est vu refuser le visa nécessaire pour entreprendre le voyage sauf s'il résulte d'un cas repris sous l'article 3 B. a) ;

ASSURANCE ANNULATION (TEMPORAIRE)

- k) lorsque l'assuré ne peut pas être vacciné pour une raison médicale, à condition que cette vaccination soit exigée par les autorités locales ;
- l) en cas de vol des papiers d'identité et/ou visa de l'assuré et/ou d'une attestation sanitaire indispensable au voyage dans les 48 heures qui précèdent le départ sur présentation d'une déclaration des autorités compétentes ;
- m) lorsque l'assuré doit présenter une seconde session, pour autant que celle-ci soit programmée au plus tard dans les 30 jours qui suivent le retour de voyage ;
- n) en cas de dommages matériels importants survenus aux biens immobiliers de l'assuré dans les trente jours qui précèdent le départ ; à la condition que ces dommages n'aient pas été prévisibles et que la présence de l'assuré soit absolument requise sans pouvoir être postposée ;
- o) en cas de retard au moment de l'embarquement au départ en raison d'une immobilisation résultant d'un accident de la circulation subi par le moyen de transport avec lequel l'assuré se rend au départ ou d'un cas de force majeure survenu pendant le trajet emprunté par l'assuré (véhicule privé, taxi ou transport commun) pour se rendre directement au lieu d'embarquement (gare, port ou aéroport) ;
- p) en cas d'immobilisation totale du véhicule privé de l'assuré ou d'un accompagnateur, résultant d'un accident de la circulation, d'un vol, du vandalisme ou d'un incendie, au moment du départ ou dans les 48 heures le précédent ou en cours de route vers un lieu de vacances situé à l'étranger à condition que celui-ci ne puisse être remis en état afin d'atteindre la destination dans les délais ;
- q) quand l'assuré ou un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré est appelé ou convoqué :
 - pour les actes juridiques d'organismes officiels, lors de l'adoption d'un enfant ;
 - pour une transplantation d'organe(s) (comme donneur ou comme receveur) ;
 - comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire ;
 - comme membre du jury devant la Cour d'Assises ;
 - pour un rappel militaire inattendu ;
- r) l'annulation d'activités prévues et réservées lors du séjour (une excursion, un spectacle ou une visite guidée) sur présentation d'un certificat médical délivré sur place.

Ethias rembourse la couverture éventuelle en Tous Risques Bagages souscrite chez Ethias par le preneur d'assurance pour autant que le voyage soit annulé sur base d'une des raisons susmentionnées.

B. Modification

Ethias rembourse les frais relatifs à la modification du voyage ou à la réservation du séjour pour une des raisons susmentionnées.

ARTICLE 2

OPTION « INTERRUPTION DE VOYAGE »

Ethias rembourse le solde des jours de vacances calculé au prorata des jours restants initialement prévus :

- a) en cas de rapatriement pour raison médicale contractuellement prévu par Ethias Assistance et organisé par ses soins ou par une autre compagnie d'assistance ;
- b) en cas de retour anticipé dans les cas suivants :
 1. un décès en Belgique d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
 2. une hospitalisation en Belgique du conjoint ou assimilé, du père, de la mère, du fils ou de la fille de l'assuré ;
 3. un sinistre grave au domicile (incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion) rendant celui-ci inhabitable ;
- c) en cas d'une interdiction de pénétrer le pays de sa destination de vacances car l'assuré présente des symptômes relatifs à une maladie infectieuse déclarée comme pandémie par l'OMS alors qu'au moment de son départ pour cette destination, l'assuré remplissait les conditions d'acceptation afin de pouvoir accéder à sa destination de vacances.

ASSURANCE ANNULATION (TEMPORAIRE)

ARTICLE 3

EXCLUSIONS

A. Les frais d'annulation sont exclus de l'assurance :

- a) lorsque la réservation a été effectuée plus de sept jours avant la souscription de la présente police ;
- b) lorsque le preneur d'assurance n'est pas en mesure de fournir à Ethias une facture de la réservation qui renseigne les dates, la destination et le prix du voyage ;
- c) pour des séjours en Belgique de moins de 4 jours consécutifs ;
- d) pour des séjours de moins de 150,00 euros ;
- e) pour les voyages à titre professionnel ;
- f) pour les voyages inhérents à un complément de formation scolaire, quel que soit l'organisateur, à l'exception des voyages scolaires en groupe.

B. Sont exclus de l'assurance, les frais d'annulation qui résultent :

- a) de catastrophes naturelles, d'inondations, d'événements de guerre, de grèves, d'émeutes, attentats, de troubles civils ou militaires ou de dommages causés par des véhicules de guerre ;
- b) de dommages directement ou indirectement consécutifs à la modification du noyau atomique, à la radioactivité ou à la production de radiations ionisantes ;
- c) d'accidents ou de troubles découlant d'une intoxication alcoolique, de l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants non prescrits par un médecin ;
- d) d'accidents ou de troubles provoqués par la participation, en tant que concurrent, à des courses, des essais et à tous types de concours de vitesse ;
- e) d'une interruption volontaire de grossesse ;
- f) sans préjudice des dispositions propres à l'article 1 A. b) et c) ci-devant : d'un accouchement ;
- g) d'un suicide ou tentative de suicide ;
- h) de troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- i) de l'insolvabilité de l'assuré ;
- j) sans préjudice des dispositions propres à l'article 6 A. : des frais administratifs et d'autres frais analogues ;
- k) d'une maladie préexistante en phase terminale au moment de la réservation du voyage ;
- l) sans préjudice des dispositions propres à l'article 1 A. o) et p) ci-devant : des retards causés par la circulation ;
- m) de faits survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- n) sans préjudice des dispositions propres à l'article 1 A. h) ci-devant : la suppression par l'employeur des congés de l'assuré à la suite de sous-effectif.

Les exclusions énoncées ci-devant sont applicables à l'assuré dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que l'assuré ait eu connaissance de cet état médical.

ARTICLE 4

ÉTENDUE TERRITORIALE

L'assurance est valable dans le monde entier.

ARTICLE 5

PÉRIODE DE COUVERTURE

Le fait à l'origine du sinistre doit être survenu entre la date d'effet et la date d'expiration du contrat.

ARTICLE 6

LIMITE D'INDEMNISATION

A. Annulation

L'intervention d'Ethias dans les frais visés à l'article premier ne peut excéder le prix du voyage et est limitée, dans tous les cas, à 6 250,00 euros par voyage et par assuré.

B. Modification

Ethias rembourse les frais relatifs à la modification du voyage ou à la réservation du séjour pour une des raisons reprises sous l'article 1.A. « Annulation ».

Les frais de modification ne peuvent ni excéder les frais qu'engendrerait l'annulation pure et simple du voyage, ni être supérieur aux plafonds décrits à l'article 6 A.

C. Interruption (en option)

L'intervention se limite au prorata de la période non utilisée dans le cadre de l' « interruption de voyage » et ne peut en aucun cas être supérieur aux plafonds décrits à l'article 6 A. Elle peut être augmentée de 10 % pour les activités (excursions, location de voiture, etc ...) réservée lors du séjour et non utilisées.

Dans le cadre de la pratique des sports d'hiver, Ethias rembourse les forfaits de ski-pass et les leçons de ski non utilisés suite à une interruption de voyage.

ARTICLE 7

DÉCLARATION DE SINISTRE

En cas d'annulation de voyage, l'assuré doit :

- a) sans tarder contacter son organisateur de voyage ou son organisme de location et fournir à Ethias une attestation mentionnant le montant des frais d'annulation ;
- b) déclarer à Ethias, dès que possible et au plus tard dans les huit jours, le sinistre, ses circonstances (y compris le lieu, la date et l'heure de sa survenance), ses causes connues ou présumées ainsi que les nom, prénom et domicile des personnes éventuellement responsables. Toutefois, Ethias ne se prévaudra pas de ce délai si la déclaration a été donnée aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire ;
- c) s'abstenir d'apporter, de sa propre autorité, sans nécessité, des modifications à l'objet du sinistre de nature à rendre impossible ou plus difficile la détermination des causes du sinistre ou l'estimation du dommage ;
- d) fournir tous les justificatifs originaux nécessaires.

À défaut de remplir ces formalités et de respecter ces obligations et s'il en résulte un préjudice pour Ethias, la prestation de celle-ci sera réduite à concurrence du préjudice subi.

Ethias déclinera sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté les obligations reprises ci-dessus. Ethias réclamera également le remboursement des sommes déjà payées.

ARTICLE 8

SUBROGATION

Ethias est subrogée dans les droits de l'assuré à la récupération des sommes qu'elle a prises en charge ou dont elle a fait l'avance.

ARTICLE 9

FORMATION DU CONTRAT - PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE

La souscription doit se faire endéans les 7 jours suivant la réservation du voyage.

La garantie prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières, à zéro heure et, dans tous les cas, au plus tôt le lendemain du jour du paiement de la prime.

ARTICLE 10

DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières.

L'heure de cessation d'effet de l'assurance est conventionnellement fixée à minuit.

ASSURANCE ANNULATION (TEMPORAIRE)

ARTICLE 11

PRIME

La prime est payable par anticipation sur présentation de la facture ou de l'avis d'échéance et est querable. Toutefois, l'invitation à payer la prime et ses accessoires équivaut à la présentation de la quittance à domicile.

ARTICLE 12

TAXES ET IMPÔTS

Tous les impôts, contributions ou taxes, établis ou à établir, sous une dénomination quelconque par quelque autorité que ce soit, à charge d'Ethias, du chef des primes perçues ou des sommes assurées, sont et seront exclusivement supportés par le preneur d'assurance.

Ces impôts, contributions ou taxes seront perçus par anticipation en même temps que la prime.

ARTICLE 13

CONSÉQUENCES DU NON-PAIEMENT DE LA PRIME

A. Rappel gratuit

Lorsque vous n'avez pas payé la prime à la date d'échéance, nous vous adressons un rappel par courrier ordinaire ou électronique. Conformément à l'article XIX.2 du Code de droit économique, ce rappel est gratuit et précise que si vous ne réglez pas la somme due dans le délai qu'il fixe (minimum 14 jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi du courrier), des frais complémentaires seront appliqués selon les modalités qui suivent.

B. Mise en demeure par lettre recommandée

Si la prime reste impayée, nous vous adressons une mise en demeure par lettre recommandée. Celle-ci précise les conséquences du non-paiement sur la couverture d'assurance ainsi que le temps imparti pour régulariser la situation. En cas de non-paiement de la prime dans les 15 jours suivant la date de la mise en demeure, la garantie sera suspendue ou le contrat sera résilié, selon les termes fixés dans la mise en demeure, à partir du lendemain du jour où ce délai prend fin. Cette circonstance ne porte toutefois pas préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu dans la période précédant la suspension ou la résiliation.

C. Indemnité forfaitaire

Vous serez redevable d'un montant forfaitaire de 20,00 euros lors de l'envoi de la mise en demeure par lettre recommandée.

Si, malgré l'envoi de la lettre recommandée, le paiement n'est toujours pas effectué et que nous sommes contraints de confier la récupération de la créance à un tiers (par exemple, un huissier de justice), vous serez en outre redevable d'une indemnité complémentaire dans l'hypothèse où la créance impayée excède 150,00 euros. Ce montant complémentaire est calculé comme suit : 10,00 euros + 10 % du montant restant dû sur la tranche de la créance comprise entre 150,01 et 500,00 euros + 5 % du montant dû sur la tranche de la créance supérieure à 500,00 euros. En toute hypothèse, ce montant complémentaire ne peut dépasser 120,00 euros.

D. Intérêts de retard sur la créance impayée

Si nous sommes contraints de confier la récupération de la créance à un tiers, des intérêts de retard seront également réclamés sur le montant dû. Ces intérêts sont calculés au taux légal et courrent à partir de la date à laquelle expire le délai mentionné dans le courrier de rappel gratuit dont il est question ci-dessus.

E. Indemnité forfaitaire à charge d'Ethias

A défaut pour nous de vous payer en temps utile une somme d'argent certaine, exigible et incontestée et pour autant que vous nous ayez adressé une mise en demeure par lettre recommandée, nous vous rembourserons vos frais administratifs généraux calculés forfaitairement à 20,00 euros.

Si vous êtes contraint de confier à un tiers la récupération d'une somme d'argent certaine, exigible et incontestée, nous vous paierons une indemnité complémentaire calculée selon les mêmes modalités que celles fixées au point 3 ci-dessus, avec un maximum de 120,00 euros.

ARTICLE 14

PLURALITÉ DES CONTRATS

Si, à la souscription du contrat ou dans le cours de celui-ci, l'assuré fait couvrir par d'autres assurances des garanties complémentaires se rapportant au même objet, il devra, à la souscription ou dans les huit jours, en faire la déclaration à Ethias en précisant le nom de la compagnie, les références nécessaires à l'identification du contrat et les montants garantis.

ARTICLE 15

TRANSFERT DU DOMICILE À L'ÉTRANGER

L'assurance cesse de plein droit dès le moment où le preneur d'assurance transfère son domicile ou sa résidence principale à l'étranger.

ARTICLE 16

DOMICILE - CORRESPONDANCE

Les communications ou notifications destinées à Ethias doivent être faites à son siège ; celles destinées au preneur d'assurance sont valablement faites à l'adresse indiquée par celui-ci dans le contrat ou à sa dernière adresse connue.

En cas de pluralité de preneurs d'assurance, toute communication d'Ethias adressée à l'un d'eux est valable à l'égard de tous.

ARTICLE 17

HIÉRARCHIE DES CONDITIONS

Les conditions particulières complètent les conditions générales et les abrogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

ARTICLE 18

DISPOSITIONS DIVERSES

Le droit belge est applicable au contrat d'assurance.

Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

La Banque Nationale de Belgique est l'autorité de contrôle des entreprises d'assurance.

BNB : Banque Nationale de Belgique

Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles
Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00
www.nbb.be

Toute plainte relative au contrat d'assurance ou à la gestion d'un sinistre peut être adressée à :

Ethias « Gestion des plaintes »

voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège
Fax 04 220 39 65
gestion-des-plaintes@ethias.be

Service Ombudsman des assurances

Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
Fax 02 547 59 75
www.ombudsman-insurance.be
info@ombudsman-insurance.be

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

ARTICLE 19

MODE DE COMMUNICATION ET LANGUES

Mode de communication

Nous communiquons avec nos assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur info@ethias.be ;
- par téléphone en français au 04 220 37 30 et en néerlandais au 011 28 27 91 ;
- au sein de nos bureaux régionaux : pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, consultez notre site www.ethias.be/bureaux (FR) ou www.ethias.be/kantoren (NL).

Langues de communication

Toute communication avec nos assurés se tient en français ou en néerlandais, selon le choix de l'assuré.

Tous nos documents (devis, propositions d'assurance, conditions générales, conditions particulières, etc...) sont disponibles en français et en néerlandais.

ARTICLE 21

RÉMUNÉRATION PERÇUE PAR LES COLLABORATEURS D'ETHIAS CONCERNÉS PAR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE

Les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance perçoivent une rémunération fixe et une rémunération variable.

La composante fixe de la rémunération constitue la majeure partie de la rémunération totale des collaborateurs. La composante variable de la rémunération, quant à elle, n'est pas garantie.

Pour chaque collaborateur, la rémunération variable est déterminée sur base de la réalisation d'objectifs tant collectifs (d'une partie de l'entreprise et/ou de l'entreprise) qu'individuels, lesquels ne peuvent en aucun cas être génératrices de situation de conflits d'intérêts résultant d'incitations pouvant encourager le collaborateur à favoriser ses propres intérêts ou les intérêts d'Ethias au détriment des intérêts du client. Dès lors, les objectifs de performance à réaliser s'appuient non seulement sur des critères quantitatifs mais aussi sur des critères qualitatifs, tels que le degré de satisfaction du client ou le respect de procédures internes.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Ethias
voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège
Tél. 04 220 31 11
Fax 04 249 63 10
www.ethias.be
info@ethias.be