

## EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

# SUITE À UN RETARD

HISCOX CHOISIT LA NÉGOCIATION À L'AMIABLE AFIN DE RÉDUIRE LE TEMPS ET LE COÛT DE LA RÉCLAMATION.

### LES ACTEURS

#### Client de notre assuré :

##### Start-up fondée par trois associés

Activités : Organisation de dégustations de vin à destination d'amateurs de vins invités via un programme de parrainage, commercialisation des vins dégustés sur son site marchand.



#### Entreprise assurée par Hiscox :

##### Agence de communication digitale

Activités : conseil, création graphique, développement, web marketing.

Chiffre d'affaire : 2 700 000,00 €

Environ 30 collaborateurs

### LE CONTEXTE

#### La prestation de notre assuré

pour son client : **Création d'un site marchand pour un devis de 26 000 € HT.**

- Un contrat a été établi sur la base d'un cahier des charges
- Deux dates de livraison du site marchand ont été arrêtées entre les parties :

Livrable 1 : le 26 mai

Livrable 2 : 1<sup>er</sup> septembre

### L'AFFAIRE

26 mai

Fin prévue de la phase 1 de la livraison du site commandé

1<sup>er</sup> septembre

Fin prévue de la phase 2 de la livraison du site commandé

8 septembre

Livraison effective de la phase 1

12 septembre

Devis complémentaire : besoins additionnels du client

Nous exigeons  
245 000 €

30 septembre

Suite au retard de livraison, le client de notre assuré, avec son conseil, met en demeure notre assuré pour un dédommagement de 245 000 €

16 avril N+1

Relance de notre assuré afin que son client procède à la recette de la dernière livraison opérée

16 octobre N+1

Notre assuré répond à la mise en demeure de son client

22 février N+1

Notre assuré reçoit une assignation devant le tribunal de commerce de Paris

Juillet N+2

Clôture du dossier sinistre



LE CONTENTIEUX AURAIT PU ENTRAÎNER NOTRE CLIENT TRÈS LOIN...

## L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

### LE PRÉJUDICE SUBI PAR LE CLIENT VS. LA VISION DE NOTRE ASSURÉ

#### L'analyse faite par les experts Hiscox montre :

- Absence de sécurisation des accès à distance
- Mécanisme de sauvegarde insuffisant pour répondre à la problématique des attaques par cryptovirus
- Il pourrait être également reproché à notre assuré l'absence de sensibilisation des utilisateurs de sa cliente aux risques liés à la cybercriminalité

#### La vision de notre assuré

- Suspension par le client des relations contractuelles alors que le projet était en cours de finalisation
- Responsabilité du client dans les retards et l'échec du projet en manquant à son obligation de collaboration

### LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

Nous exigeons un total de dommages et intérêts de... 245 000 € !



Décomposés comme suit :

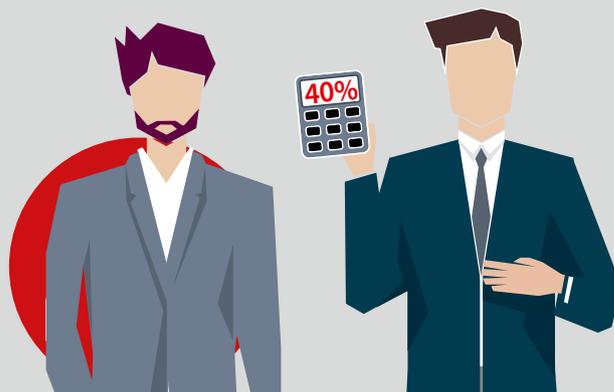
#### Investissement pour réaliser le projet :

- Remboursement des factures : **25 000 €**
- Frais réalisés pour engager le projet : **52 000 €**
- Temps passés et consacrés à perte sur le projet : **10 000 €**

#### Préjudice commercial :

- Perte d'image : **20 000 €**
- Achat de stocks : **48 000 €**
- Gain manqué : **90 000 €**

### L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ Nous argumentons sur le manque de collaboration du client pour **mieux négocier la solution amiable** entre les parties en conflit et éviter un contentieux.
- ✓ Sur la base de nos arguments, **diminution significative de la réclamation adverse** dont seuls 40% sont retenus (50% des investissements sur le projet et 45% des gains manqués).

### LA RÉOLUTION



Nous anticipons qu'un contentieux dans le cadre de ce type de litige ne serait pas favorable à l'assuré, en plus d'être long et coûteux.

Nous négocions à l'amiable en challengeant la part de responsabilité et la faiblesse du dossier de réclamation du client.

Nous clôturons ce sinistre et réglons 46% de la réclamation initiale soit 86 000 € (au lieu de 125 560 €).