

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

FACE À UN REFUS DE PAYER

DE SON CLIENT SUITE À SON RETARD, NOTRE ASSURÉ NE PEUT TENIR SES ENGAGEMENTS ET EST MENACÉ DE CONTENTIEUX. HISCOX CHOISIT UN RÈGLEMENT PRÉVENTIF.

LES ACTEURS

Client de notre assuré
Société de services cliente
de notre assuré pour la mise en place de son ERP.



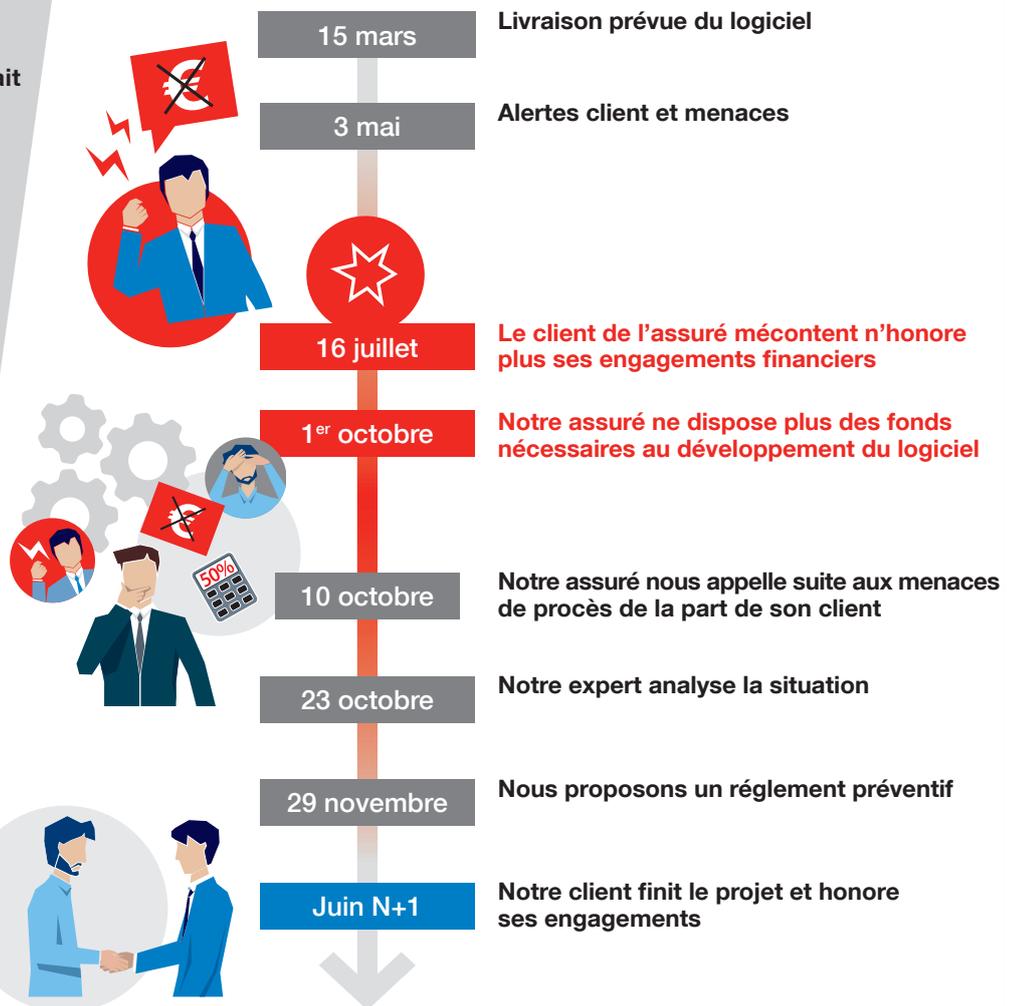
Entreprise assurée par Hiscox :
Editeur de logiciels fournissant un contrat de **licence** et **maintenance** d'un ERP.

LE CONTEXTE

La contentieux : Du fait de retards dans la mise en place de la solution (le développement n'était pas tout à fait finalisé), et de dysfonctionnements techniques persistants, le client a cessé de régler les factures de l'éditeur.

- Le projet d'un montant total de près de 500 000 €, est sur le point de s'interrompre.
- Le client qui a déjà versé près de 250 000 € à notre assuré ne veut plus régler les factures que notre assuré lui présente tant que ce dernier n'aura pas rattrapé le retard sur ses développements et livraisons contractuellement prévus.

L'AFFAIRE



NOTRE CLIENT EST DANS UNE IMPASSE QUAND IL NOUS APPELLE...

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

Ça suffit !
Je cesse de payer les factures,
je romps le contrat et je vais réclamer
des dommages et intérêts !



L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT

Nous allons
trouver
une solution...



- ✓ L'assuré contacte Hiscox dès que son client lui formule cette menace. Confronté à des problèmes de trésorerie du fait des impayés client, il est en difficulté pour poursuivre le développement et la livraison du logiciel et hésite sur la façon de gérer la crise.
- ✓ Après étude et négociation de notre assuré avec son client, **Hiscox accepte de prendre en charge 50% des factures impayées du client de l'assuré (nettes de marge et de taxes) – soit près de 125 000 €** – pour lui permettre de reprendre les développements et finaliser le projet.
- ✓ **Notre assuré achève les développements et évite une réclamation client** malgré 6 mois de retard sur la livraison initiale.

LA RÉOLUTION



Grâce au règlement préventif d'Hiscox, notre assuré réussit à reprendre les travaux de développement et à finaliser son contrat avec son client. Il évite ainsi un contentieux et poursuit sa relation commerciale avec un client dont il a regagné la confiance.