



PACK RC Professionnelle

Brochure sinistres



Les situations relatées dans ce document ont été établies sur la base des sinistres déclarés ou réglés par AIG. Ces exemples ont été volontairement simplifiés pour en faciliter la lecture et pour préserver l'identité de leurs protagonistes.

Les décisions d'indemnisation relatées dans les exemples fournis sont communiquées à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Elles ne peuvent en aucun cas être opposées à AIG ou préjuger de décisions futures de AIG concernant l'indemnisation de sinistres survenus dans des circonstances similaires.

Informatique & Technologies

➤ Incident informatique ayant interrompu l'accès au site Internet du tiers

L'assuré a conclu un contrat d'hébergement et d'infogérance avec un réseau de fleuristes. Du fait de ce contrat, il a pris des engagements qui sont entre autres :

- L'accessibilité des sites web 7j/7 et 24h/24 pour un taux de disponibilité de 99,9% ou plus ;
- La continuité d'exploitation des sites web même en cas d'indisponibilité totale ou partielle des datacenters.

Le client de l'assuré a des pics d'activités (St Valentin, Fête des mères...) et ces périodes sont des enjeux cruciaux pour son chiffre d'affaires.

Durant la période de la fête des mères, le site Internet du client a subi trois interruptions pour un total de 1h31. Cela est dû à la saturation de la plateforme gérée par l'assuré. Une expertise contradictoire a eu lieu et a évalué le préjudice subi par le tiers à 77 688,88€.

La police PACK Responsabilité Civile Professionnelle a permis de prendre en charge ce sinistre ainsi que les frais d'expertise déduction faite de la franchise contractuelle de 5 000€.

➤ Informatique : Anomalie de comptage de tickets pour un parc d'attraction

L'assuré a conclu un contrat de mission avec son client, gestionnaire d'un parc d'attraction, portant sur la délégation de gestion et mise en place d'un logiciel hébergé à distance.

L'assuré a réceptionné un courrier de réclamation de son client, ce dernier ayant relevé une anomalie ayant entraîné des erreurs de comptage de tickets.

L'assuré a déclaré son sinistre auprès de son assureur.

Suite à expertise, il s'est avéré que 1 200 tickets étaient porteurs d'erreurs, le préjudice étant à hauteur de 6 600 €. L'assureur a solutionné ce litige amiablement en prenant en charge le montant de la transaction pour un montant de 4 000€ déduction faite de la franchise contractuelle de 1 000 €.



PACK RC Professionnelle

Brochure sinistres



➤ Informatique : Infogérance

Un contrat de télé-intervention et d'infogérance a été conclu entre l'assuré et son client. C'est dans ce cadre que ce dernier a sollicité l'intervention de l'assuré pour une opération de restauration de données. Lors de cette restauration, une erreur s'est produite qui a occasionné la perte totale des données.

C'est pour cette raison que le client a mis en cause la responsabilité civile professionnelle de l'assuré en sollicitant la réparation de son préjudice subi à hauteur de 45 000 €.

L'assureur a garanti ce sinistre en prenant en charge le montant de la transaction ainsi que les frais d'expertise pour un montant total de 30 000 € déduction faite de la franchise contractuelle.

➤ Informatique : Factures impayées

Un tiers a conclu un contrat d'infogérance et de conception d'un logiciel avec l'assuré. Suite à la livraison du logiciel, le tiers a relevé une erreur de conception. C'est pour cette raison que lors de la réception des factures émises par l'assuré d'un montant de 3 500 €, le tiers a refusé de procéder au règlement de ces dernières considérant que la prestation n'avait pas été effectuée selon le cahier des charges.

C'est par une lettre recommandée avec accusé de réception que le tiers menaçant d'une réclamation du fait d'une faute professionnelle de l'assuré et exposant son préjudice préalablement quantifié par un expert informatique à hauteur de 8 000 €, a proposé une issue transactionnelle.

L'assuré a donc déclaré cette situation à son assureur, qui après analyse des pièces communiquées, a considéré que le risque d'une réclamation du tiers était prégnante et a donc réglé les factures impayées pour un montant de 3 500 € déduction faite de la franchise contractuelle.

Média, Communication & Marketing

➤ Média : Impression de catalogues publicitaires

L'assuré a conclu un contrat de prestations de services relatif à la mission de conseil en communication, gestion déléguée de l'impression, édition et logistique des imprimés. Dans le cadre de ce contrat, il a émis un bon de commande pour le compte de son client afin d'ordonner l'impression de catalogues publicitaires. Or le format précisé dans le bon de commande était erroné et les catalogues ne pouvaient être distribués dans les boîtes aux lettres.

L'assuré a notifié à AIG les faits susvisés, ces derniers étant susceptibles de donner naissance à une réclamation.

L'assureur a pris en charge au titre de la garantie « Frais d'atténuation du risque » la mise en place d'un plan de publicité quotidienne national afin de palier l'impossibilité de distribuer les catalogues pour un montant de 80 000 € déduction faite de la franchise contractuelle de 2 000 €.



PACK RC Professionnelle

Brochure sinistres



➤ Média : Utilisation d'une photo protégée dans un blog à caractère publicitaire

L'assuré, agence de communication dans le digital, a été assigné par un tiers suite à la publication sur différents blogs à caractère publicitaire d'une photographie réalisée par ledit tiers. Les demandes du tiers sont relatives au parasitisme. Il sollicite des dommages et intérêts à hauteur de 200 000 € et 8 000 € au titre de l'article 700 du CPC.

L'assuré a déclaré son sinistre auprès de son assureur.

Du fait de la clause de la direction du procès, l'assureur a missionné un avocat pour assurer la défense de l'assuré.

Durant la procédure, une issue amiable pour solutionner le litige a été trouvée. Le montant de la transaction d'un montant de 60 000 €, déduction faite de la franchise contractuelle de 2 500 € ainsi que des frais de défense d'un montant total de 7 000 € ont été pris en charge.

➤ Média : Absence de diffusion d'une campagne publicitaire

Un tiers a conclu un contrat de mission avec notre assuré. Ce dernier assure la gestion de ses budgets publicitaires.

Durant la période de Noël, l'une des campagnes publicitaires normalement planifiée pour cette période n'a pas été diffusée, car suite à une erreur, les copies n'ont pas été transmises dans les délais aux supports concernés.

Par un courrier de réclamation, le tiers sollicite à notre assuré la réparation du préjudice subi à hauteur de 75 000 €, résultat de la non-diffusion du spot publicitaire.

L'assuré a déclaré son sinistre auprès de son assureur.

La réclamation mettant en cause l'assuré correspond aux activités garanties par la police souscrite.

En conséquence, l'assureur a solutionné avec l'assistance d'un expert missionné par ses soins ce litige par une issue transactionnelle d'un montant de 52 500 €, déduction faite de la franchise de 2 500 €.

NOTA: Ces illustrations de sinistres sont spécialement rédigées de manière générale dans un but informatif et n'ont pas pour objet d'être une représentation factuelle et exacte de situations réelles garanties ou non par le contrat d'assurance. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont soumises aux dispositions du contrat d'assurance. L'application des garanties est sujette au processus de gestion de sinistre, spécifique à chaque circonstance et situation particulière. Le contenu de ce document et ses descriptions ne peuvent pas être opposés pour justifier l'application d'une garantie.

DMC AIG - PACK RCP 006 – Mars 2021

Les assurances sont fournies par AIG Europe SA. Le présent document est fourni à titre informatif uniquement et ne peut en aucun cas servir de justificatif d'assurance. Ce document n'a pas de valeur contractuelle et ne saurait engager la responsabilité de la compagnie. L'offre est susceptible de varier selon les pays et peut ne pas être disponible dans tous les pays européens. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont assujetties aux dispositions du contrat d'assurance, qui sont disponibles sur simple demande. Pour plus d'informations, vous pouvez visiter notre site internet: www.aig.com
AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n°B218806) dont le siège social est sis 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.
Succursale pour la France : Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463. Adresse Postale : Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets, CS 60234, 92913 Paris La Défense Cedex - Téléphone : +33 1.49.02.42.22 - Facsimile : +33 1.49.02.44.04.