

Exemples de sinistres pour des fabricants de matériel informatique

Dans le secteur des technologies de l'information et de la communication, les fabricants sont confrontés à une grande variété de sinistres, qui vont des erreurs ou des défauts de conception aux anomalies survenant pendant la production. Quelle que soit la rigueur d'une entreprise et de ses procédures de contrôle de la qualité, ces erreurs sont généralement découvertes après que des milliers de produits aient été finalisés et distribués.

Le coût qui en résulte pour les fabricants peut être considérable, et dans ce contexte, les dépenses liées aux mesures correctives, les dommages et intérêts, les frais de remboursement et bien sûr les frais juridiques sont des conséquences possibles parmi tant d'autres.



Découvrez les scénarios de sinistre ci-dessous. Votre assurance est-elle adaptée à vos risques ?



Défaillance d'un produit

Coût potentiel : 1 000 000 €

Un fabricant de dispositifs de semi-conducteur fournit des condensateurs à un grand fabricant de matériel informatique, ces derniers devant être utilisés dans des sous-ensembles de systèmes de freinage de train. Bien que les condensateurs soient testés par le fabricant de semi-conducteurs et par le fabricant d'ordinateurs, un grand nombre de ces composants sont tombés en panne après leur installation finale, entraînant la coupure du système de freinage et la mise hors service des trains.



Dommage matériel

Coût potentiel : 254 000 €

Un fabricant de dispositifs de semi-conducteurs fournit des circuits intégrés (CI) à un grand fabricant d'appareils médicaux. Ces CI sont destinés à être utilisés dans des scanners médicaux. Bien que les CI soient testés par le fabricant de semi-conducteurs et par le fabricant d'appareils médicaux, et déclarés conformes aux spécifications, l'un des CI ne fonctionne pas après l'installation. Cela donne lieu à une réclamation pour perte de revenus de près de 254 000 € en raison de la fermeture du tomodynamomètre.



Défaillance matérielle et logicielle

Règlement : 220 000 €

Une entreprise fournit du matériel et un logiciel de comptabilisation du temps à ses clients. Or le logiciel ne fonctionne pas correctement : les heures de travail des employés sont mal comptabilisées, tandis que le salaire horaire et la rémunération des heures supplémentaires sont erronés. En raison de cette défaillance, certains employés sont surpayés et d'autres sous-payés, et il faut remplacer le système de comptabilisation du temps. Le client se retourne contre le fournisseur du matériel et du logiciel.



Dysfonctionnement de matériel

Coût potentiel : 10 000 000 €

Un fabricant s'engage à développer et à fournir des terminaux de point de vente mobile à un revendeur établi aux États-Unis. En raison d'un défaut de conception imputé au fabricant, le revendeur résilie le contrat et demande un dédommagement de 10 millions d'euros pour couvrir ses futures pertes, les coûts engendrés et les dommages et intérêts punitifs.



Défaillances matérielles récurrentes

Coût potentiel : 5 500 000 €

Un fabricant d'équipements de télécommunication fournit des équipements réseau à une société de téléphonie mobile. L'opérateur téléphonique fait valoir que les équipements sont défectueux, provoquant des plantages de systèmes et des pannes de réseau. En invoquant une violation de garantie, la société de téléphonie mobile poursuit le fabricant et lui réclame des dommages et intérêts de 500 000 euros au titre du préjudice commercial subi et de 5 000 000 euros pour les pertes de revenus.



Taux de défaillance supérieur à la normale

Coût potentiel : 2 000 000 €

Un fabricant de disques durs est accusé de commercialiser des produits affichant un taux de défaillance considérable. L'enquête révèle que par temps chaud, le taux de défaillance des disques augmente en raison d'un composé de moulage défectueux. Un fabricant d'équipements d'origine d'ordinateurs demande un dédommagement pour couvrir la perte de revenus qui en résulte, les frais de retour et les frais de remplacement des disques durs non fonctionnels.



Une puce défectueuse provoque la défaillance d'un produit

Coût potentiel : 5 500 000 €

Un fabricant fournit une carte d'interface spécialement conçue pour le client, qui contient une puce défectueuse. Le client est dans l'incapacité de surveiller les transactions ou de collecter les informations de paiement. Le client sinistré fait valoir qu'il a subi un préjudice de 5 500 000 euros lié aux frais de récupération, de remplacement et d'installation, ainsi qu'à une perte de revenus de surveillance, aux frais de réparation, aux besoins de personnel supplémentaire et aux services de test.



Correction de conception

Indemnisation : 150 000 €

Un fabricant d'équipements de télécommunication est poursuivi par un client handicapé car son produit est inadapté à son handicap. La justice ordonne au fabricant d'apporter des modifications à la conception de son produit, estimant qu'il n'a pas identifié les entraves à l'accessibilité et à l'emploi pour les personnes handicapées lors de la conception et du développement du produit, comme l'exige la loi. Le client réclame les frais qui en résultent, ainsi que des dommages et intérêts.



Défaillance d'un logiciel Internet des objets

Coût potentiel : 760 000 €

Une entreprise conçoit et fabrique des cafetières intelligentes qui sont distribuées dans le monde entier. La cafetière est connectée à Internet, ce qui permet aux utilisateurs de faire leur choix à l'aide d'une application mobile. Le logiciel de la cafetière est insuffisamment sécurisé et facilement accessible à des pirates, qui peuvent avoir accès au téléphone portable des utilisateurs et ainsi obtenir des données personnelles. Les clients poursuivent la société pour atteinte à la vie privée. Le fabricant est également contraint de rappeler ses cafetières.



Défaillance d'une pièce automobile

Coût potentiel : 10 000 000 €

Un fabricant produit une puce utilisée dans le système multimédia de plusieurs automobiles en vogue. Durant la phase de tests, le constructeur automobile découvre que la puce ne fonctionne pas correctement, imputant la cause à un défaut de conception. Contraint de rappeler le produit, le fabricant de la puce est poursuivi pour rupture de contrat au motif qu'il a manqué à son obligation de fournir un produit fonctionnel.