

## BUREAU D'ÉTUDES

### Exemples de mises en causes et de réclamations

#### - Le défaut de performance

(Exemple de mise en cause : Vous êtes chargé de concevoir une machine pour trancher du jambon. A l'usage le client se rend compte que le jambon étant très gras, il faut nettoyer la machine plusieurs fois par jour et qu'il ne peut donc pas couper le nombre prévu de tranches dans une journée. Il réclame des dommages et intérêts.)

#### - Les dommages aux biens confiés

(Exemple de mise en cause : Vous endommagez l'un des prototypes prêtés par votre client. Ce dernier demande le remboursement des frais de réparation du prototype.)

#### - La garantie du produit

(Exemple de mise en cause : Au cours des essais de mise en route d'une rotative d'imprimerie conçue par vous, un dysfonctionnement endommage la machine lors de sa mise en route. Le client demande à ce que les frais de réparation de la rotative soient pris en charge.)

#### - Les retards accidentels dans la prestation

(Exemple de mise en cause : Suite à la démission de votre chef de projet, vous prenez du retard dans la transmission des études au client. Ce dernier attaque pour obtenir des dommages et intérêts.)

#### - La transmission accidentelle de virus

(Exemple de mise en cause : Vous transmettez à votre client des plans et des instructions par e-mail. Les fichiers en pièces jointes sont vérolés et endommagent plusieurs fichiers du client, ce dernier met en cause le Bureau d'études techniques pour obtenir réparation.)

#### - La divulgation d'information confidentielle

(Exemple de mise en cause : Un préposé transmet à un tiers des informations sur les process d'un de ses clients. Ce dernier réclame des dommages et intérêts.)