

COMMUNICATION /MARKETING

Exemples de mises en causes et de réclamations

- La violation des droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, logos, marques, images)

(Exemple de mise en cause : Vous êtes mis en cause à la suite de la création d'un logo proche d'un logo déjà existant. On vous réclame des dommages et intérêts.)

- La divulgation d'informations confidentielles

(Exemple de mise en cause : Un client met en cause votre responsabilité dans la diffusion d'informations confidentielles sur un nouveau produit avant son lancement. Il vous réclame des dommages et intérêts.)

- La perte et la destruction de données

(Exemple de mise en cause : Vous commettez une erreur dans votre méthode d'archivage des documents et en égarez une partie. Le propriétaire des documents perdus vous demande de prendre en charge les frais de reconstitution des données.)

- Les fautes professionnelles, erreurs ou omissions

(Exemple de mise en cause : Une erreur dans le planning de réservation d'un espace radio engendre la non diffusion d'une campagne publicitaire dans les délais. Votre client réclame l'indemnisation de son préjudice.)

- L'atteinte à la vie privée

(Exemple de mise en cause : A la suite d'une campagne de télémarketing, une plainte est déposée à l'encontre de votre société pour harcèlement téléphonique d'un téléacteur.)

- Les retards accidentels dans la prestation

(Exemple de mise en cause : Vous réservez pour votre client des espaces radio pour la diffusion d'une publicité. Le chef de projet en charge du dossier est immobilisé et les clips audio ne sont pas prêts à temps. Le client décide de se retourner contre vous pour obtenir l'indemnisation de la perte de revenu consécutive à la non diffusion.)

- Le dénigrement

(Exemple de mise en cause : Dans le cadre d'un site Internet développé pour un client, un rédacteur prestataire critique une entreprise concurrente sans fondement. Le concurrent porte réclamation et demande des dommages et intérêts.)

- Les produits non-conformes ou défectueux

(Exemple de mise en cause : Vous concevez à titre publicitaire des porte-clés dont la forme est dangereuse pour les enfants. Vous omettez d'en informer le public concerné. Les parents des victimes se retournent contre vous.)