

FICHE SERVICE « FORFAIT D’HEURES D’ACCOMPAGNEMENT »

Version en vigueur au 26/06/2025 – Document à valeur contractuelle – À joindre au devis ou bon de commande

1. Présentation du service

Un expert Digidev à vos côtés pour la gestion, l’évolution et la sécurité de votre site WordPress. Avec le forfait d’heures d’accompagnement, bénéficiez d’un accompagnement sur-mesure : formation, conseils, support technique, délégation de tâches, évolutions simples... À consommer librement sur 12 mois, selon vos priorités.

2. À qui s’adresse ce service ?

Ce service est exclusivement réservé aux **professionnels disposant d’un site internet WordPress construit avec Divi ou Elementor**.

Il répond particulièrement aux besoins des professionnels :

- **souhaitant devenir autonomes** rapidement dans la gestion, l’évolution ou la mise à jour de leur site web et de leurs outils numériques.
- **qui préfèrent déléguer** certaines tâches techniques, de gestion ou de maintenance afin de se concentrer sur leur cœur de métier.

3. Exemples d’utilisation

- Formation à l’administration de WordPress, Divi ou Elementor.
- Résolution de petits bugs ou anomalies.
- Intégration et mise en forme de nouveaux contenus.
- Réglage ou ajout d’extensions (plugins) standards.
- Configuration ou optimisation de l’hébergement.
- Conseils personnalisés : sécurité, SEO, ergonomie, stratégie digitale.
- Délégation de tâches numériques à un webmaster de confiance (mise à jour, paramétrages, gestion de contenus...).

4. Prestations incluses

- **Forfait au choix** : 4, 10, 20, 50 ou 100 heures, à utiliser sur 12 mois.

- **Domaines d'intervention** : formation, support technique, conseils stratégiques, évolutions simples, assistance à la mise en page, délégation de tâches courantes.
- **Interventions réalisées à distance** : visioconférence, email, téléphone, prise en main à distance.
- **Planning flexible** selon disponibilités respectives.
- **Suivi du temps consommé** (relevé transmis sur demande).

5. Bénéfices

- **Liberté et flexibilité** : des heures à consommer à votre rythme, sans engagement sur des tâches prédéfinies.
- **Réactivité** : traitement prioritaire des urgences (site inaccessible, dysfonctionnement bloquant) sous 48 h ouvrées lorsque possible.
- **Sérénité** : gagnez du temps, évitez les erreurs, concentrez-vous sur votre activité, Digidev s'occupe du reste.
- **Accompagnement humain, personnalisé et confidentiel.**

6. Déroulement du service

a. Souscription

- Choisissez le forfait adapté à vos besoins ; signature du bon de commande ou devis.
- Paiement anticipé, intégral, par virement bancaire en euros.

b. Planification

- Prise de rendez-vous requise pour chaque intervention, **au moins 48h à l'avance**.
- Interventions planifiées selon la disponibilité des équipes Digidev, du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés).

c. Réalisation & suivi

- Prestations réalisées à distance.
- **Décompte précis du temps** : un minimum de 0,25 h (15 minutes) est compté par intervention.
- Relevé du temps transmis sur demande.
- Il est recommandé de **regrouper plusieurs petites demandes** lors d'une même intervention pour optimiser la gestion du forfait.

7. Modalités d'exécution et de support

- **Support technique** : accessible par email, téléphone ou visioconférence, aux horaires ouvrés.
- **Délai de réponse** : 48 h ouvrées maximum pour les demandes urgentes (ex : site inaccessible).
- Interventions limitées à l'environnement technique maîtrisé (WordPress + Divi / Elementor).
- **Aucune intervention sur site physique.**
- **Pas de support ou d'intervention** en soirée, week-end ou jours fériés (hors accord spécifique sur devis).
- **Le forfait inclut uniquement les interventions réalisées par Digidev** ; toute demande en dehors du périmètre sera soumise à devis séparé.

8. Obligations du client

- Prendre rendez-vous au moins 48h à l'avance pour chaque intervention.
- Fournir tous les accès, contenus, éléments ou instructions nécessaires à la bonne réalisation des interventions.
- Respecter les prérequis techniques (connexion internet, matériel compatible, accès administrateur...).
- Regrouper les petites demandes pour limiter les temps fixes et optimiser l'utilisation du forfait.
- Être disponible aux horaires convenus et prévenir en cas d'indisponibilité.

9. Exclusions et limites

- **Prestations expressément non incluses** :
 - Développements spécifiques, refonte complète du site, production graphique ou multimédia avancée.
 - Gestion de campagnes publicitaires, audit SEO approfondi, migration complexe, intervention sur d'autres environnements que WordPress + Divi / Elementor.
 - Maintenance, désinfection ou restauration d'un site déjà compromis (hors interventions simples).
 - Intervention urgente le soir, week-end ou jours fériés (sauf accord spécifique sur devis).

- Actions sur des sites, infrastructures, outils non maîtrisés ou non listés ci-dessus.
- **Heures non consommées à l'issue de la période de 12 mois** : définitivement perdues, non remboursables, non transférables.
- **Forfait non fractionnable entre plusieurs clients ou sociétés.**
- **Forfait non cessible ni transférable à un tiers.**
- Toute demande hors périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire.

10. Modalités financières et résiliation

- **Prix du forfait** : selon la grille tarifaire en vigueur à la date de la commande.
 - 4 h : 290 € HT
 - 10 h : 650 € HT
 - 20 h : 1 190 € HT
 - 50 h : 2 650 € HT
 - 100 h : 4 850 € HT
- **Paiement anticipé et intégral à la commande** (virement).
- **Forfait non remboursable après souscription** (même en cas de non-utilisation partielle ou totale).
- Le client peut demander par email l'arrêt anticipé du forfait mais sans restitution des heures non consommées.
- En cas de dépassement du volume souscrit (jusqu'à 20 %), les heures supplémentaires sont facturées au tarif horaire du forfait concerné, sauf souscription d'un nouveau forfait ou accord écrit spécifique.

11. Responsabilités et garanties

- **Engagement de confidentialité** sur toutes vos données et informations échangées.
- Digidev ne saurait être tenue responsable d'un échec d'intervention résultant d'un défaut d'accès, d'informations insuffisantes ou de prérequis non respectés par le client.
- Les conseils fournis n'engagent la responsabilité de Digidev que si les préconisations sont appliquées strictement dans les conditions requises.

- Une garantie de bon fonctionnement s'applique, limitée à la correction d'anomalies résultant directement des interventions réalisées, dans la limite des heures souscrites et de l'environnement maîtrisé.
- Toute maintenance évolutive ou corrective importante, ou projet d'évolution complexe, fait l'objet d'un devis séparé.

12. Données personnelles et sécurité

- Toutes les interventions sont réalisées dans le respect de la confidentialité et de la sécurité de vos données, conformément à la réglementation en vigueur (RGPD).
- Le support est assuré uniquement pour le périmètre des outils et sites listés ; toute demande complémentaire relevant de la conformité RGPD fera l'objet d'une étude spécifique.

13. Version de la fiche et modalités d'application

La présente fiche de service (version du 26/06/2025) fait partie intégrante du contrat conclu entre Digidev et le client. **La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.** Une copie archivée pourra être transmise sur simple demande du client. En cas de contradiction avec les CGV, la présente fiche prévaut pour le "Forfait d'heures d'accompagnement".

Optez pour la sérénité, la souplesse et la sécurité, avec l'accompagnement professionnel Digidev, en toute transparence et confiance.

Cette fiche constitue une annexe contractuelle. Pour tout renseignement complémentaire, contactez-nous : <https://agence-digidev.fr/contact/>