

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (C.G.P.S)

M.A.J au 06/12/2025

1. PRÉAMBULE – IDENTITÉ DE LU'DIGITAL

Lu'Digital est une micro-entreprise de conseil en stratégie et transformation digitale, spécialisée pour les petites structures et indépendants.

- Dénomination commerciale : **Lu'Digital – Conseils & Stratégie Digitale**
- Titulaire : **Ludivine MOURET**
- Statut : **Micro-entreprise**
- SIRET : **892 405 507 00039**
- Code APE : **8559B – Autres enseignements**
- Adresse du siège : **79180 Chauray, Deux-Sèvres, France**
- Email : **conseils.ludigital79@gmail.com**
- Site internet : **www.ludigitalconseils.fr**
- Zone principale d'intervention : **Deux-Sèvres et France (en visio)**
- TVA : **Non applicable – art. 293 B du CGI**

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (ci-après « C.G.P.S. ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Lu'Digital et ses Clients professionnels.

Client : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle (artisan, commerçant, prestataire de services, TPE/PME, association, etc.) qui commande une prestation de Lu'Digital.

En validant un devis, une commande ou une inscription à une prestation, le Client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes C.G.P.S.

1.Handipreneuriat – Informations importantes

Lu'Digital est une entreprise dirigée par une entrepreneuse **reconnue travailleuse handicapée (RQTH)**. Cela signifie que certains rendez-vous ou accompagnements peuvent être **occasionnellement aménagés ou reportés pour raisons de santé**. Ludivine MOURET remercie par avance sa clientèle pour sa **compréhension**, sa **bienveillance** et sa **tolérance** concernant ces ajustements ponctuels liés au handicap.

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les C.G.P.S. s'appliquent à toutes les prestations fournies par Lu'Digital, notamment :

- **Consultations stratégiques** à distance (visio)
- **Diagnostics express**
- **Packs de consultations**
- **Audits stratégiques**
- **Accompagnements et coaching en stratégie digitale**
- Et plus largement, toute prestation de conseil en stratégie d'entreprise, stratégie opérationnelle, marketing, communication, cybersécurité de base, intelligence artificielle, référencement et transformation digitale.

Les présentes C.G.P.S. prévalent sur tout autre document du Client (conditions générales d'achat, etc.), sauf accord écrit contraire.

3. DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES SERVICES

Au 06/12/2025, l'offre principale de Lu'Digital comprend notamment :

3.1 Diagnostic Express – 30 minutes

- Format : visio (Zoom ou équivalent)
- Durée : **30 minutes**
- Objet : faire un état des lieux rapide, identifier les blocages prioritaires et les premières actions à mettre en place.
- Tarif indicatif : **30 € TTC.**

3.2 Consultation stratégique – 1h

- Format : visio
- Durée : **1 heure**
- Objet : répondre aux questions du Client (business, communication, numérique), clarifier sa stratégie, repartir avec un plan d'actions concret à appliquer dans son commerce, son atelier ou sa prestation.
- Tarif indicatif : **60 € TTC.**

3.3 Pack de 4 consultations

- Format : visio
- Durée : **4 séances d'1h** (soit 4h d'accompagnement)
- Objet : travailler une thématique précise (ex : réseaux sociaux, stratégie marketing, organisation, etc.), accompagner la mise en place du plan d'action, favoriser la montée en compétence du Client.
- Livrable : **Guide thématique personnalisé** remis en fin de pack.
- Tarif indicatif : **240 € TTC.**

3.4 Audit stratégique

- Objet : état des lieux complet de l'activité du Client (stratégie, marketing, communication, outils numériques, site, réseaux sociaux, cybersécurité de base, etc.), diagnostic et recommandations stratégiques.
- Format : analyse sur plusieurs jours + restitution (visio) + **rapport écrit complet.**
- Durée : **3 à 6 jours** selon l'ampleur de la mission.
- Tarif : **à partir de 1 080 € TTC**, sur devis personnalisé.

3.5 Autres prestations

Lu'Digital peut proposer d'autres services (ateliers collectifs, accompagnements de plus longue durée, relecture stratégique, etc.).

Ces prestations font l'objet d'une description et d'un **devis spécifique**, validé avant démarrage.

Les tarifs mentionnés ci-dessus sont indicatifs.

Le **prix contractuel** est celui figurant sur le devis accepté ou la commande validée.

4. PARCOURS CLIENT – MODALITÉS DE COMMANDE

Le parcours client se déroule en plusieurs étapes :

4.1 Premier contact / Appel Découverte (optionnel, mais recommandé)

- Appel découverte gratuit de **15 minutes** en visio ou rencontre lors d'un événement (salon, marché, forum, etc.).
- Échanges sur :
 - l'activité du Client,
 - ses objectifs,
 - ses difficultés du moment.

4.2 Analyse des besoins

Lu'Digital pose quelques questions simples pour comprendre :

- où en est le Client,
- ce qui bloque,
- ce qu'il souhaite améliorer en priorité.

4.3 Proposition commerciale et devis

Le Client reçoit une **proposition claire** précisant notamment :

- le type de service (diagnostic, consultation, pack, audit, accompagnement),
- le nombre de séances / jours,
- le format (visio, livrables, supports),
- le prix et les modalités de règlement (acompte, échelonnement, solde).

Le devis est réputé accepté dès :

- sa **signature** (manuscrite ou électronique), et/ou
- le **paiement de l'acompte**, et/ou
- la **validation d'une commande en ligne**.

4.4 Onboarding (mise en route)

Après validation du devis et paiement de l'acompte, le Client remplit un **formulaire d'onboarding** adapté au service choisi.

Ce formulaire permet de préparer un travail sur-mesure.

4.5 Déroulé des prestations

Selon la prestation, le Client bénéficie :

- d'1 ou plusieurs séances en visio (Zoom) d'1h,
- de supports pédagogiques ou diapositives pendant les séances,
- de guides personnalisés, fiches récap ou rapports,
- de pistes d'actions concrètes à mettre en place entre les rendez-vous.

Objectif : que le Client reparte avec une vision claire, des priorités et des actions simples à appliquer dans son activité.

4.6 Offboarding (clôture et suite)

En fin d'accompagnement, Lu'Digital :

- réalise un **bilan des avancées**,
- remet les documents finaux (guide thématique, rapport, récapitulatif),
- identifie avec le Client les prochaines étapes possibles (autonomie, suivi ponctuel, nouvel accompagnement, etc.).

5. PRIX – FACTURATION – ACOMPTÉ

5.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros, **toutes taxes comprises (TTC)**.

Lu'Digital relève du régime de la micro-entreprise : **TVA non applicable (art. 293 B du CGI)**.

5.2 Acompte

Pour les prestations significatives (pack, audit, accompagnement sur plusieurs séances) :

- un **acompte minimum de 30 %** du montant total est exigé à la commande, sauf conditions particulières.
- des offres spéciales (ex : offres de Noël) peuvent prévoir un montant d'acompte spécifique, indiqué sur le devis ou la page de vente.

L'acompte vaut **engagement ferme**. Sauf cas de force majeure dûment justifié, il n'est pas remboursé.

5.3 Facturation

Une **facture** est remise au Client pour chaque prestation.

Le solde est exigible selon l'échéancier prévu au devis, à la facture ou sur la page de commande.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT – RETARD

6.1 Moyens de paiement

Les paiements peuvent être réalisés par :

- virement bancaire,
- paiement en ligne sécurisé (si proposé),
- ou tout autre moyen indiqué au devis.

6.2 Échéances

Les échéances de paiement (acompte, paiements intermédiaires, solde) sont précisées sur le devis, la facture ou la commande. Tout paiement non parvenu à l'échéance est considéré comme **en retard**.

6.3 Retard de paiement

En cas de retard de paiement du Client professionnel :

- des **pénalités de retard** sont exigibles de plein droit à compter du lendemain de la date d'échéance, au taux légal en vigueur,
- une **indemnité forfaitaire de recouvrement** peut être due, conformément à la réglementation applicable entre professionnels,
- Lu'Digital se réserve le droit de **suspendre ou reporter la prestation** jusqu'au règlement des sommes dues.

7. DROIT DE RÉTRACTATION

Les prestations de Lu'Digital sont destinées à une **clientèle professionnelle**.

Le Client professionnel ne bénéficie **pas** du droit de rétractation de 14 jours prévu pour les consommateurs.

Toute demande d'annulation ou de report est traitée conformément à l'article 8 ci-dessous.

8. REPORT – ANNULATION – RETARD

8.1 Report d'une séance à la demande du Client

Le Client peut demander le report d'une séance (diagnostic, consultation, séance de pack, accompagnement) en avertissant Lu'Digital **au moins 48 heures à l'avance**.

En-deçà de ce délai, la séance peut être considérée comme réalisée et due, sauf cas de force majeure justifié.

8.2 Annulation de la prestation par le Client

Toute annulation totale doit être notifiée par écrit (e-mail).

- L'**acompte** déjà versé reste acquis à Lu'Digital à titre d'indemnisation.
- Si une partie de la prestation a déjà été réalisée (séances tenues, préparations, recherches, rédaction), ces éléments restent intégralement dus.

8.3 Annulation ou report par Lu'Digital (Handipreneuriat RQTH)

En cas d'imprévu majeur, notamment lié :

- à la **santé** ou à la situation de **handicap** de la dirigeante (statut RQTH),
- à une maladie,
- à un problème technique grave ou tout autre cas de force majeure,

Lu'Digital pourra :

- proposer un **report** de la séance ou de la prestation à une nouvelle date,
- adapter le format (durée, horaires, répartition des séances) lorsque cela est possible,
- ou, en cas d'impossibilité de poursuivre la prestation, **rembourser les sommes déjà versées** pour la partie non réalisée.

Lu'Digital s'engage à :

- **prévenir le Client dans les meilleurs délais** dès que la situation le permet,
- proposer **plusieurs créneaux de remplacement** lorsqu'un report est nécessaire.

En contrepartie, le Client accepte que ces réorganisations ponctuelles puissent être nécessaires du fait de la situation de handicap de la dirigeante.

Ludiwine MOURET remercie par avance l'ensemble de sa clientèle pour sa **compréhension**, sa **souplesse** et sa **bienveillance** dans ces situations exceptionnelles.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour sur son identité et son activité,
- remplir avec sérieux les formulaires d'onboarding,
- être présent et ponctuel aux rendez-vous (ou prévenir en cas de retard / empêchement),
- vérifier qu'il dispose du matériel nécessaire (connexion internet, micro, caméra, etc.),
- mettre en œuvre les recommandations sous sa propre responsabilité.

Le Client est seul responsable :

- de la gestion de son activité,
- de ses choix stratégiques, commerciaux, juridiques, fiscaux et financiers,
- des conséquences de ses décisions.

10. OBLIGATIONS DE LU'DIGITAL – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Lu'Digital est tenue à une **obligation de moyens**.

Elle s'engage à :

- mobiliser ses compétences, son expérience et ses outils pour accompagner le Client,
- proposer des conseils adaptés aux informations communiquées par le Client,
- respecter la confidentialité des échanges (voir article 12).

Lu'Digital ne peut garantir :

- un résultat chiffré en termes de chiffre d'affaires, de nombre de clients, de visibilité ou de référencement,
- le comportement des algorithmes des plateformes externes (réseaux sociaux, moteurs de recherche, etc.),
- l'absence de dysfonctionnements techniques externes (connexion internet, hébergement, outils tiers, etc.).

En tout état de cause, si la responsabilité de Lu'Digital venait à être engagée, l'indemnisation totale due au Client ne pourrait excéder le **montant total HT facturé pour la prestation concernée**.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 Contenus et méthodes de Lu'Digital

Les documents et supports créés par Lu'Digital dans le cadre des prestations (diaporamas, modèles, fiches, guides thématiques, rapports d'audit, check-lists, formations, etc.) sont protégés par le droit d'auteur.

Le Client bénéficie d'un **droit d'usage personnel et interne à son activité**.

Toute reproduction, diffusion, modification, revente ou utilisation au bénéfice de tiers (formations, prestations similaires, diffusion publique, etc.) est interdite sans autorisation écrite préalable.

11.2 Contenus du Client

Le Client demeure propriétaire de ses contenus (textes, images, logos, données, etc.) et garantit à Lu'Digital qu'il dispose de tous les droits nécessaires pour les exploiter.

Le Client garantit Lu'Digital contre toute réclamation d'un tiers relative à ces contenus.

12. CONFIDENTIALITÉ

Lu'Digital s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles concernant l'activité du Client (stratégie, finances, données internes, etc.), sauf :

- accord exprès du Client,
- obligation légale,
- demande des autorités compétentes.

Le Client s'engage également à respecter la confidentialité des méthodes, documents et échanges fournis par Lu'Digital.

13. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par Lu'Digital (*nom, prénom, coordonnées, activité, historique des échanges, etc.*) sont utilisées pour :

- répondre aux demandes de contact,
- établir devis et factures,
- organiser les séances et prestations,
- assurer le suivi client et, le cas échéant, envoyer des informations sur les services

(*newsletter, actualités*).

Ces traitements sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur. Le détail des traitements figure dans la **Politique de confidentialité / C.G.U** du site www.ludigitalconseils.fr.

Le Client dispose des droits suivants :

- accès,
- rectification,
- effacement,
- limitation,
- opposition,
- portabilité (dans les conditions prévues par la loi).

Pour exercer ses droits, le Client peut écrire à : conseils.ludigital79@gmail.com.

14. MÉDIATION – RÈGLEMENT DES LITIGES – DROIT APPLICABLE

En cas de difficulté, le Client est invité à contacter Lu'Digital afin de rechercher en priorité une **solution amiable**. Pour les Clients consommateurs (le cas échéant), Lu'Digital se conforme aux obligations légales relatives à la médiation de la consommation.

CNPM – MÉDIATION CONSOMMATION

27, avenue de la Libération

42400 SAINT-CHAMOND – FRANCE

Site internet : www.cnpm-mediation-consommation.eu

E-mail : contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

Pour les Clients professionnels, et à défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes C.G.P.S. sera soumis à la compétence des **tribunaux du ressort du Tribunal de Commerce de Niort**, conformément au droit français.

Les présentes C.G.P.S. sont soumises au **droit français**.

15. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES C.G.P.S.

Les présentes C.G.P.S. sont consultables sur le site www.ludigitalconseils.fr ou communiquées au Client sur simple demande. Lu'Digital se réserve le droit de modifier les C.G.P.S. à tout moment.

La version applicable est celle en vigueur à la date d'acceptation du devis ou de la commande par le Client.

Je soussigné(e) :
certifie avoir lu et accepté les Conditions Générales de Prestations de Services.

Fait à :

Le :

Signature de la Prestataire :

Ludivine Mouret - Lu'Digital E.I



Signature du Client :