CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) — PROFESSIONNELS

Dernière mise à jour : 20/04/2026

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV Professionnels** ») définissent les conditions contractuelles applicables à tout professionnel de la beauté et du bien-être (ci-après le « **Professionnel** » ou « **Pro** ») souhaitant souscrire à l'**abonnement « L'unique »** et accéder aux fonctionnalités professionnelles complètes de l'application Welcome RDV.

Les présentes CGV Professionnels forment avec les **CGU**, les **CGV Clients** et la **Politique de Confidentialité** un ensemble contractuel indissociable.

La souscription emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes par le Professionnel. Welcome se réserve le droit de les modifier, moyennant un préavis de **quinze (15) jours** notifié au Professionnel conformément à l'article 3 du règlement (UE) 2019/1150 « P2B ».

---

2. NATURE DU SERVICE — QUALIFICATION JURIDIQUE

Welcome est une **plateforme en ligne** au sens du règlement (UE) 2022/2065 « DSA » et un **service d'intermédiation en ligne** au sens du règlement (UE) 2019/1150 « P2B ».

Welcome :

- agit exclusivement comme intermédiaire technique de mise en relation ;
- n'est **jamais partie** au contrat de prestation conclu entre le Professionnel et le Client ;
- n'est **pas un prestataire de services de paiement** (PSP) : ces services sont fournis par Stripe (article 7) ;
- n'est **pas un intermédiaire d'assurance** ;
- n'exerce **aucune mission d'arbitrage** entre le Professionnel et le Client ;
- n'est **pas une Plateforme de Dématérialisation Partenaire (PDP)** au sens de la réforme française de la facturation électronique 2026-2027 (article 8) ;
- n'est ni l'employeur, ni le donneur d'ordre du Professionnel, qui demeure seul responsable de son activité.

---

3. INSCRIPTION ET FORMULE GRATUITE « VISIBILITÉ »

3.1 Inscription gratuite

L'inscription sur la Plateforme est **gratuite** et permet au Professionnel, au titre de la formule **« Visibilité »**, de bénéficier gratuitement des services suivants :

- téléchargement et inscription ;
- configuration complète du compte Pro ;
- référencement dans l'annuaire Welcome ;
- visibilité ciblée dans son secteur ;
- **14 jours d'accès complet à l'abonnement « L'unique »** (voir article 4).

3.2 Conditions préalables

Le Professionnel doit, lors de l'inscription :

- être majeur, juridiquement capable, et régulièrement immatriculé (RCS, Répertoire des Métiers, BCE pour la Belgique, IDE pour la Suisse, ou équivalent) ;
- être titulaire des **diplômes, certifications et autorisations** requis pour exercer son activité selon la réglementation applicable ;
- respecter les normes d'hygiène, de sécurité et de santé publique ;
- disposer d'une **assurance de responsabilité civile professionnelle** couvrant l'exercice à domicile, et en justifier à première demande de Welcome ;
- déclarer son **statut au regard de la TVA** (assujetti / non assujetti), et en signaler toute modification sans délai.

Conformément à l'article 30 du DSA, Welcome collecte, vérifie et conserve les informations relatives au Professionnel (identité, coordonnées, numéro d'immatriculation, auto-certification de conformité à la réglementation applicable, coordonnées bancaires via Stripe).

---

4. ABONNEMENT « L'UNIQUE »

4.1 Objet

L'abonnement « **L'unique** » donne accès à l'intégralité des fonctionnalités professionnelles de la Plateforme, notamment :

- secteurs ultra-flexibles et illimités ;
- tournées optimisées automatiquement ;
- prise de rendez-vous en ligne 24/7 avec créneaux calculés selon le temps de trajet ;
- SMS et e-mails de rappel illimités aux Clients ;

- politiques personnalisables (délais, annulation, km max entre rendez-vous, frais de déplacement) ;
- catalogue de prestations personnalisable ;
- diagnostic client (questionnaire + photos) ;
- boutique en ligne, gestion de stocks, cartes cadeau et codes promo ;
- comptabilité et exports comptables ;
- outil de facturation automatisée (en version bêta — voir article 8) ;
- fichier client complet et import de données offert depuis un ancien logiciel ;
- paiement en ligne et acompte via Stripe Connect Express (article 7) ;
- gestion de plusieurs établissements ;
- référencement dans le secteur du Professionnel ;
- **aucune commission** prélevée sur les rendez-vous réservés via la Plateforme, sous réserve de la commission sur les paiements en ligne (article 7.2) ;

4.2 Prix

Le prix de l'abonnement « L'unique » est fixé à **42,90 € TTC par mois**, identique quel que soit le canal de souscription (Stripe ou Apple App Store). Le prix est facturé en euros (EUR) ou, pour les Professionnels résidant en Suisse, en EUR ou CHF selon le paramétrage.

Les modifications de prix feront l'objet d'un préavis de **trente (30) jours** notifié au Professionnel, conformément à l'article 3 du règlement P2B, et lui ouvriront le droit de résilier sans frais avant leur entrée en vigueur.

4.3 Durée — Engagement

L'abonnement est **sans engagement** et conclu pour une durée indéterminée. Il est facturé mensuellement à terme échu et se renouvelle automatiquement de mois en mois, sauf résiliation dans les conditions de l'article 6.

---

5. MODALITÉS DE PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

5.1 Abonnement souscrit via l'App Store (iOS)

Pour les Professionnels qui souscrivent à l'abonnement depuis l'application Welcome RDV installée sur un appareil iOS, le paiement et le renouvellement sont gérés par **Apple Distribution International Limited** via le système d'achats intégrés (In-App Purchase), pouvant utiliser Apple Pay. La gestion technique de ces abonnements mobiles est assurée par **RevenueCat, Inc.** pour le compte de Welcome.

- Le montant est débité sur le moyen de paiement associé au compte Apple ID du Professionnel, conformément aux conditions générales de l'App Store.
- L'abonnement est reconduit automatiquement à la fin de chaque période de facturation, sauf résiliation dans les réglages Apple ID (Réglages > [son nom] >

Abonnements), **au plus tard 24 heures avant la fin de la période en cours**, conformément aux règles Apple.
- Welcome ne maîtrise ni les modalités de facturation, ni les modalités de remboursement, ni la gestion des abonnements opérés par Apple : le Professionnel est invité à se référer aux conditions de l'App Store.

5.2 Abonnement souscrit hors App Store (Android, interface web, autres)

Pour les Professionnels qui souscrivent en dehors de l'écosystème Apple (Android, web), le paiement s'effectue par prélèvement automatique via **Stripe**, prestataire de paiement sécurisé conforme à la DSP2 et à la norme PCI-DSS.

Welcome ne stocke à aucun moment les données bancaires complètes du Professionnel : celles-ci sont exclusivement traitées par Stripe.

5.3 Période d'essai gratuite de 14 jours

Chaque nouveau Professionnel bénéficie d'une période d'essai gratuite de **14 jours** à compter du renseignement des données de paiement, durant laquelle aucune somme n'est prélevée.

Welcome informe le Professionnel **2 à 3 jours** avant la fin de la période d'essai (selon son choix) par notification push de l'application et mail, afin d'éviter tout prélèvement non souhaité.

À l'issue de la période d'essai, l'abonnement démarre automatiquement et le premier prélèvement est effectué, sauf résiliation par le Professionnel avant la fin de la période d'essai.

5.4 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article **L.221-3 du Code de la consommation**, les Professionnels ne bénéficient pas d'un droit de rétractation pour les contrats d'abonnement aux services numériques tels que celui proposé par Welcome. La période d'essai gratuite de 14 jours permet toutefois de tester le service avant tout prélèvement.

Pour les abonnements souscrits via l'App Store, les éventuelles demandes de remboursement ou d'annulation pendant la période d'essai sont gérées exclusivement par Apple, conformément aux politiques de l'App Store. Welcome n'intervient pas dans ces procédures et ne peut en garantir l'issue.

---

6. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

6.1 Abonnements gérés par l'App Store (iOS)

Le Professionnel peut résilier à tout moment :

- directement depuis l'application : **Mon abonnement > Annuler à la fin de la période**, redirigé vers la procédure de résiliation Apple ;
- ou dans les réglages de son compte Apple ID : **Réglages > [son nom] > Abonnements**.

La résiliation prend effet à la fin de la période de facturation en cours, conformément aux règles de l'App Store. **Aucun remboursement prorata temporis n'est effectué par Welcome** : les demandes de remboursement relèvent de la seule appréciation d'Apple.

6.2 Abonnements gérés par Stripe (hors iOS)

Le Professionnel peut résilier à tout moment :

- directement depuis l'application : **Mon abonnement > Annuler à la fin de la période** ;
- ou par demande à **contact@welcome-app.com** / WhatsApp +33 6 95 23 00 16.

La résiliation prend effet à la fin de la période déjà réglée. **Aucun remboursement n'est effectué pour la période en cours**. En cas de résiliation pendant la période d'essai, aucun prélèvement n'est effectué.

6.3 Conséquences de la résiliation

À l'issue de la résiliation, le Professionnel bascule automatiquement sur la formule gratuite « Visibilité », sauf demande expresse de suppression de compte. Les données relatives aux rendez-vous passés demeurent accessibles dans les limites de la Politique de Confidentialité.

6.4 Suspension ou résiliation par Welcome

Welcome peut suspendre ou résilier l'abonnement, conformément à l'article 4 du règlement P2B et avec les recours prévus à l'article 13, en cas de :

- manquement grave ou répété aux présentes, aux CGU ou aux CGV Clients ;
- fourniture d'informations fausses ou trompeuses ;
- suspicion sérieuse de fraude, d'usurpation d'identité ou d'activité illicite ;
- défaut de paiement de l'abonnement ;
- contournement du service de paiement intégré (article 7.3) ;
- utilisation de l'outil de facturation bêta en violation de l'article 8.2 ;
- signalement fondé au titre du DSA ;
- injonction d'une autorité administrative ou judiciaire.

Sauf urgence ou obligation légale, Welcome notifie préalablement le manquement au Professionnel et lui laisse un délai raisonnable pour y remédier.

---

7. SERVICES DE PAIEMENT CLIENT-PRO — STRIPE CONNECT EXPRESS

7.1 Architecture

Welcome intègre le service **Stripe Connect Express** fourni par **Stripe Technology Europe Limited**, société irlandaise agréée en qualité d'établissement de monnaie électronique, en mode **Destination Charges**. Dans ce cadre :

- le Client paie la prestation via la Plateforme ;
- Stripe encaisse les fonds sur le compte plateforme de Welcome ;
- Stripe reverse au **compte Stripe Connect Express du Professionnel** le montant dû, après déduction de la commission Welcome.

7.2 Commission Welcome

La commission prélevée par Welcome sur chaque transaction Client-Pro est fixée à **1,5 % du montant TTC de la prestation + 0,35 € par transaction** (la « **Commission** »).

Le Professionnel peut, dans son espace personnel, choisir :

- soit de **supporter la Commission**, qui est alors déduite du montant reversé ;
- soit de **répercuter la Commission au Client**, auquel cas le Client s'acquitte du prix majoré de la Commission, affichée de manière transparente avant paiement.

Les modifications de structure ou de taux de la Commission feront l'objet d'un préavis de **trente (30) jours**, conformément au règlement P2B.

7.3 Mandat d'encaissement

Le Professionnel confère à Welcome, par acceptation des présentes, un **mandat d'encaissement** exprès et limité aux sommes dues par les Clients au titre des prestations réservées via la Plateforme. Ce mandat emporte :

- autorisation pour Welcome (via Stripe) d'encaisser ces sommes pour le compte du Professionnel ;
- autorisation de déduire la Commission préalablement au reversement ;
- **effet libératoire** du paiement du Client à hauteur du montant versé.

Le Professionnel s'interdit de percevoir, à l'occasion des prestations réservées via la Plateforme, un paiement par un autre moyen, sauf accord préalable écrit de Welcome.

7.4 Ouverture du compte Stripe Connect Express

Pour bénéficier du service, le Professionnel doit ouvrir un compte Stripe Connect Express et :

- accepter les **conditions contractuelles de Stripe** (https://stripe.com/fr/legal/connect-account) ;
- fournir les informations requises par Stripe au titre des obligations **KYC (Know Your Customer)** et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) ;
- tenir ces informations à jour.

Welcome ne dispose d'aucun pouvoir d'acceptation, de suspension ou de résiliation du compte Stripe : ces décisions relèvent exclusivement de Stripe.

7.5 Délais de versement — Absence de réserve

Le Professionnel paramètre librement les **modalités de versement (payout)** des fonds depuis son compte Stripe Connect Express vers son compte bancaire : versements automatiques (quotidiens, hebdomadaires, mensuels) ou manuels.

À la date des présentes, Welcome ne met en œuvre **aucune rétention ou réserve** sur les fonds du Professionnel. Welcome se réserve toutefois le droit, en cas de suspicion de fraude, de litige sérieux ou d'obligation légale, de solliciter de Stripe le blocage temporaire de fonds dans les conditions du contrat Stripe Connect.

7.6 Annulations et remboursements

Welcome **n'exerce aucune fonction d'arbitrage** entre le Professionnel et le Client. La politique d'annulation et de remboursement relève de la **libre appréciation du Professionnel**, qui peut accorder ou refuser tout remboursement via la fonctionnalité prévue dans la Plateforme (refund Stripe).

Le Professionnel demeure **seul débiteur** de toute obligation de remboursement, d'indemnisation ou de dédommagement envers le Client au titre de la prestation.

7.7 Chargebacks

En cas de contestation bancaire (chargeback) initiée par un Client, Welcome débitera le compte Stripe Connect Express du Professionnel du montant contesté, majoré des frais appliqués par Stripe et les banques émettrices. Le Professionnel s'engage à coopérer pleinement à la fourniture des pièces justificatives.

---

8. OUTIL DE FACTURATION — VERSION BÊTA — DÉCHARGE FISCALE

8.1 Nature et limites strictes de l'outil

Welcome met à disposition du Professionnel un **outil de facturation en version bêta** générant des documents au format PDF comportant un numéro séquentiel.

Cet outil :

- est fourni **« en l'état »**, sans garantie de conformité à une quelconque réglementation de facturation ;
- **n'est pas certifié** ni agréé par l'administration fiscale française ou toute autre autorité ;
- **n'est pas une Plateforme de Dématérialisation Partenaire (PDP)** au sens de l'article 290 A du Code général des impôts et du décret n° 2022-1299 du 7 octobre 2022 ;
- ne garantit pas le respect des obligations de **piste d'audit fiable**, d'archivage à valeur probante, d'interopérabilité, ou des formats structurés (Factur-X, UBL, CII) requis par la réforme 2026-2027 de la facturation électronique française ;
- ne garantit pas la conformité aux exigences belges (Peppol, e-invoicing B2B à compter du 1er janvier 2026) et suisses.

8.2 Réservation stricte aux Professionnels non assujettis à la TVA

L'usage de l'outil de facturation bêta est **strictement réservé** aux Professionnels **non assujettis à la TVA** (notamment micro-entrepreneurs bénéficiant de la franchise en base, régimes équivalents en Belgique et en Suisse).

Pour les Professionnels assujettis à la TVA, l'utilisation d'une **plateforme tierce conforme et, le cas échéant, agréée par l'État** (PDP pour la France, solution Peppol pour la Belgique, etc.) est **obligatoire**. L'utilisation de l'outil bêta par un Professionnel assujetti constitue un **manquement grave** aux présentes CGV Professionnels.

8.3 Décharge totale de responsabilité fiscale

Le Professionnel reconnaît expressément que :

- il est **seul responsable** de l'émission de factures conformes à la réglementation applicable ;
- il est **seul responsable** de ses obligations fiscales, déclaratives, d'e-invoicing et d'e-reporting ;
- il est **seul responsable** de la conservation probante de ses documents comptables et fiscaux pendant les durées légales (10 ans en France) ;
- **Welcome décline toute responsabilité** en cas de non-conformité, de redressement fiscal, de sanction, d'amende ou de tout préjudice résultant de l'usage de l'outil bêta, en particulier si cet usage est effectué par un Professionnel assujetti à la TVA en violation de l'article 8.2.

Le Professionnel **garantit Welcome** contre toute réclamation de l'administration fiscale ou de tiers en lien avec sa situation fiscale, comptable ou de facturation.

---

9. OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

9.1 Obligations générales

Le Professionnel s'engage à :

- respecter l'ensemble des obligations légales, fiscales, sociales, réglementaires et déontologiques applicables à son activité ;
- disposer d'une assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- respecter les normes d'hygiène et de sécurité relatives à l'exercice à domicile ;
- honorer les rendez-vous acceptés ou à défaut les annuler dans les meilleurs délais via la Plateforme ;
- faire preuve de courtoisie et de professionnalisme à l'égard des Clients ;
- ne pas exercer de prestations illégales, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- se conformer au droit de la consommation applicable, notamment en matière d'information précontractuelle, de droit de rétractation et de facturation.

9.2 Mécanisme de rétractation Client — coopération

Le Professionnel reconnaît que Welcome collecte, en son nom et pour son compte, la **demande expresse d'exécution anticipée** et la **reconnaissance de la perte du droit de rétractation** du Client, dans les conditions de l'article **L.221-25 du Code de la consommation** (voir article 9.2 des CGV Clients).

Le Professionnel autorise Welcome à conserver et à lui transmettre, sur demande, les preuves techniques de cette demande (horodatage, IP, version des CGV acceptées, contenu exact du wording au moment du clic). Ces preuves sont conservées pour une durée minimale de **cinq (5) ans**.

9.3 Interdictions expresses

Sont notamment interdits :

- la création de profils multiples ou de faux profils ;
- l'usurpation d'identité ou de qualifications ;
- la publication de contenus illicites (discriminatoires, haineux, à caractère sexuel, contrefaisants, etc.) ;
- toute pratique de contournement du service de paiement intégré visant à priver Welcome de sa Commission ;
- la sollicitation directe de Clients rencontrés via la Plateforme dans le but de les faire sortir de celle-ci ;
- toute pratique commerciale déloyale, trompeuse ou agressive au sens des articles L.121-1 et suivants du Code de la consommation.

9.4 Conformité fiscale et sociale

Le Professionnel est seul responsable de :

- la déclaration et le paiement de la TVA, le cas échéant ;

- l'émission de factures conformes ;
- l'e-invoicing et l'e-reporting lorsqu'ils sont applicables ;
- la déclaration de ses revenus et le paiement de ses cotisations sociales.

Welcome ne fournit **aucun conseil fiscal, comptable ou juridique** et ne saurait en aucun cas être tenue responsable à ce titre.

---

10. CONTENUS PUBLIÉS PAR LE PROFESSIONNEL — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1 Propriété des contenus

Le Professionnel conserve la **pleine propriété** de l'ensemble des contenus qu'il publie sur la Plateforme (photographies, textes descriptifs, vidéos, logos et éléments de marque).

10.2 Licence consentie à Welcome

Par la publication de contenus sur la Plateforme, le Professionnel concède à Welcome une **licence gratuite, non-exclusive, mondiale, transférable et sous-licenciable**, pour la durée de protection légale, aux fins :

- d'affichage, de reproduction et de diffusion des contenus au sein de la Plateforme ;
- d'adaptation technique (redimensionnement, compression, optimisation) ;
- d'utilisation à des fins de **promotion et de communication** de la Plateforme, y compris sur ses réseaux sociaux officiels, dans sa communication publicitaire et sur ses supports commerciaux ;
- d'archivage et de sauvegarde.

Cette licence prend fin dans un délai n'excédant pas **trente (30) jours** à compter de la suppression du compte, sous réserve des usages antérieurs déjà diffusés qui demeurent licites.

10.3 Garanties du Professionnel

Le Professionnel garantit être titulaire ou cessionnaire de l'ensemble des droits sur les contenus publiés, avoir recueilli les autorisations de droit à l'image nécessaires, et que les contenus ne contreviennent à aucune règle ni à aucun droit de tiers. Il **garantit Welcome** contre toute action, réclamation ou condamnation liée aux contenus qu'il a publiés.

---

11. RÉFÉRENCEMENT — TRANSPARENCE P2B

Les critères de classement et de référencement des Professionnels reposent notamment sur : la proximité géographique avec le Client, la complétude du profil, la disponibilité déclarée et l'ancienneté sur la Plateforme. Aucun référencement payant n'est proposé à ce jour.

Toute modification des critères fera l'objet d'une information transparente conformément à l'article 5 du règlement (UE) 2019/1150 « P2B ».

---

12. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles sont traitées conformément à la **Politique de Confidentialité**, qui forme avec les présentes un ensemble contractuel indissociable.

Pour les données des **Clients** dont le Professionnel prend connaissance à l'occasion des prestations (historique client, notes, fichier client), **Welcome et le Professionnel agissent en qualité de responsables de traitement indépendants** pour leurs finalités respectives. Le Professionnel s'engage à respecter l'ensemble des obligations du RGPD et de la loi « Informatique et Libertés » pour son propre fichier client.

---

13. RESPONSABILITÉ

13.1 Responsabilité du Professionnel

Le Professionnel est **seul responsable** :

- de l'exécution des prestations conformément aux règles de l'art et à la réglementation ;
- de toute obligation contractuelle, précontractuelle ou postcontractuelle envers ses Clients ;
- des dommages corporels, matériels ou immatériels causés à l'occasion des prestations ;
- du respect des règles d'hygiène, de sécurité et de santé publique ;
- de ses obligations fiscales, sociales, comptables et de facturation ;
- du respect du droit de la consommation (information précontractuelle, droit de rétractation, etc.).

13.2 Responsabilité de Welcome

Welcome est tenue d'une **obligation de moyens** et ne saurait être tenue responsable :

- de la qualité, de la conformité ou de l'exécution des prestations du Professionnel ;
- des litiges entre Professionnel et Client ou tiers ;
- des indisponibilités temporaires affectant les prestataires tiers (Stripe, Firebase/Google, Apple, Google Play, RevenueCat, Namecheap) ;

- des cas de **force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil.

---

14. RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET RECOURS

14.1 Système interne de traitement des réclamations (P2B)

Conformément à l'article 11 du règlement P2B, Welcome met à disposition un système interne gratuit de traitement des réclamations. Toute réclamation peut être adressée à **contact@welcome-app.com**. Welcome s'engage à un traitement diligent et à une réponse dans un délai raisonnable.

14.2 Recours au titre du DSA

En cas de décision de modération ou de suspension, le Professionnel dispose :

- du recours interne gratuit (réexamen sous 30 jours sur demande à contact@welcome-app.com) ;
- du recours à un organe de règlement extrajudiciaire certifié au titre de l'article 21 du DSA.

---

15. CESSION

Welcome peut céder, transférer ou sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations à tout tiers, notamment dans le cadre d'une opération de restructuration, fusion-acquisition ou cession d'activité, moyennant information du Professionnel dans un délai raisonnable. Le Professionnel ne peut céder ses droits et obligations qu'avec l'accord préalable écrit de Welcome.

---

16. DROIT APPLICABLE — JURIDICTION COMPÉTENTE

16.1 Socle unique

Les présentes sont régies par le **droit français**, sous réserve des dispositions impératives applicables aux Professionnels établis en Belgique (Code de droit économique, livre VI pour les relations B2B) et en Suisse (LCD, règles impératives du Code suisse des obligations).

16.2 Juridiction

Tout litige relatif aux présentes CGV Professionnels relèvera de la compétence **exclusive du Tribunal de commerce de Narbonne**, sous réserve des dispositions impératives du règlement (UE) n° 1215/2012 « Bruxelles I bis », du règlement (UE) 2019/1150 « P2B » et de la Convention de Lugano II du 30 octobre 2007.

---

17. NULLITÉ PARTIELLE — NON-RENONCIATION

Si une clause des présentes est jugée nulle ou inapplicable, les autres clauses conservent leur pleine force et effet. Le fait pour Welcome de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.