

Conditions générales de vente “Mister Pasha”

Conditions générales de vente « Mister Pasha » applicables au 28/10/2021

Article 1. OBJET

Les présentes conditions de vente ont pour objet de définir les engagements réciproques de SRT France Logistics (Capital Social : 100 000€ – Siège Social : 8 avenue des Ternes 75017 Paris – 878 954 908 RCS Paris), (*ci – après désigné « SRT France Logistics »*) et de son Client (*ci-après dénommé « le Client »*) ayant contracté avec SRT France Logistics au titre d’une prestation de Service de livraison « *sur le dernier kilomètre* » effectuée sous la marque « Mister Pasha ».

Toute commande de prestation de Service implique l’adhésion pleine et entière du Client aux présentes conditions qui établissent une relation contractuelle entre SRT France Logistics et le Client.

Article 2. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

- « **Adresse Mister Pasha** » : désigne l’adresse utilisée pour les sites non prescripteurs du Service « Mister Pasha » et composée de l’identité du Client destinataire, du numéro de Client Mr Pasha, de la référence commande et de l’adresse de la Conciergerie avec la mention « Chez Mister Pasha ». Le numéro de Client est composé de cinq (5) caractères et est automatiquement attribué lors de la création du Compte membre.
- « **Application mobile** » ou « **Logiciel** » : désigne un logiciel développé pour s’exécuter sur un terminal mobile (smartphones ou tablettes tactiles). L’application doit être téléchargée par l’Utilisateur pour devenir exécutable à partir du système d’exploitation du téléphone.
- « **Client** » : désigne toute personne contractant avec SRT France Logistics au titre de la prestation de Service de livraison « *sur le dernier kilomètre* » effectuée sous la marque Mister Pasha. Il existe deux types de Client :
 - Le « Client destinataire » : désigne le Client ayant procédé à un achat de biens en ligne sur un Site et qui a contracté avec SRT France Logistics au titre de la prestation de Service de transport pour se faire livrer sur le dernier kilomètre ou la prestation de service de conciergerie uniquement ou le Client d’un Client expéditeur dont le paiement est instauré à sa charge par ce dernier.
 - Le « Client expéditeur » : désigne le Client ayant intégré la livraison Mister Pasha sur son site web.
- « **Colis** » : désigne un objet ou en ensemble matériel quels que soient le poids, les dimensions et le volume, conditionné par l’expéditeur avant sa prise en charge, constituant une charge unitaire lors de la remise à SRT France Logistics par le

transporteur initial même si le contenu est détaillé dans le document d'accompagnement.

- « **Compte membre** » : désigne le compte que les Utilisateurs se créent afin de pouvoir accéder aux Services Mister Pasha.
- « **Conciergerie** » : désigne l'entrepôt situé à Paris et dans lequel les Colis sont stockés dans des cages sécurisées. L'adresse de la Conciergerie est le 31 rue Paul Vaillant Couturier, 92300 Levallois-Perret

- « **Conditions générales d'utilisation** » ou « **CGU** » : désignent les conditions d'utilisation du Site internet <http://www.misterpasha.com> et de l'Application mobile « Mister Pasha ».
- « **Conditions générales de vente** » ou « **CGV** » : désignent les conditions qui régissent la relation contractuelle entre SRT France Logistics et ses Clients.
- « **Cookie(s)** » : désigne un petit fichier de données pouvant être stocké par un navigateur Internet sur un ordinateur. Les Cookies permettent de naviguer et de commander une prestation de Service sur le Site et l'Application mobile.
- « **Données personnelles** » : désigne les données qui se rapportent à l'Utilisateur et permettant à SRT France Logistics d'identifier l'Utilisateur comme un Utilisateur du Service.
- « **SRT France Logistics** » : désigne la société SRT France Logistics, au capital Social de 100 000€. Dont le siège social est au 8 avenue des ternes 75017 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 878 954 908.
- « **Marques de tiers** » : désignent toutes les autres marques sur le Service qui sont la propriété des détenteurs de marques respectifs.
- « **Membre** » : désigne toute personne s'étant créé un compte Mister Pasha.
- « **Mister Pasha** » : désigne une offre de transport de Colis et de conciergerie qui vise à proposer, au destinataire d'un achat de biens en ligne ou à une entreprise, d'aménager la livraison de sa commande ou de celles de ses Clients à son/leur domicile sur des créneaux horaires adaptés à son/leur mode de vie et/ou de retirer directement ses Colis à la Conciergerie.
- « **Pasha Boy** » : désigne le livreur effectuant la prestation de Service de transport pour le compte de SRT France Logistics.
- « **Service** » : désigne l'ensemble des Services Mister Pasha et des Services Tiers fournis aux Utilisateurs, accessibles par le biais du Site, pages options informations, contenus, applications et Services qu'ils peuvent contenir ainsi que l'Application mobile Mister Pasha, dans leur version actuelle et future ainsi que toute évolution dont ils pourraient faire l'objet.
- « **Service Mister Pasha** » : désigne l'ensemble des Services Mister Pasha accessibles par le biais du Site et de la version mobile, dans leur version actuelle et future ainsi que toute évolution dont ils pourraient faire l'objet.
- « **Service(s) Tiers** » : désigne tout Service proposé via le Site et l'Application Mobile par un partenaire lié contractuellement à SRT France Logistics, dans sa version actuelle et future ainsi que toutes ses évolutions, et qui peut être soumis aux Conditions Spécifiques de ce partenaire.
- « **Sites marchands** » : désigne tous Sites internet sur lesquels sont effectuées les commandes par les Clients destinataires qui seront ensuite transportées en partie dans le cadre du Service Mister Pasha.

- « **Sites prescripteurs** » : désigne les Clients expéditeurs qui détiennent des Sites marchands proposant le Service « Mister Pasha » et sur lesquels le Client destinataire peut rentrer son adresse personnelle à des fins de livraison.
- « **Site** » : désigne le Site internet <https://www.misterpasha.com> accessible depuis l'adresse URL <https://www.misterpasha.com> ou tout autre adresse URL qui pourrait lui être substituée.
- « **Terminal (aux)** » : désigne l'équipement (ordinateur, téléphone, tablette etc.) utilisés par l'Utilisateur pour accéder et/ou utiliser les Services.
- « **Transporteur initial** » ou « **Transporteur intermédiaire** » : désigne le transporteur agréé par le Site de e-commerce qui effectue le transport en amont jusqu'à livraison à la Conciergerie.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne physique ou morale, quel que soit son statut, qui visite une ou plusieurs pages du Site et utilisant ses fonctionnalités.

Article 3. EXECUTION DE LA PRESTATION DE SERVICE MISTER PASHA

Mister Pasha est une offre de Service de conciergerie et/ou de livraison qui propose au Client destinataire d'aménager le retrait en Conciergerie et/ou la livraison de sa commande à son domicile sur des créneaux horaires adaptés à son mode de vie (du lundi au vendredi de 10h à 22h et en fonction des disponibilités le samedi de 10h à 14h). .

Les différentes offres de Service Mister Pasha sont détaillées sur le Site sur la page d'accueil et dans la rubrique « Tarifs ». Ces offres sont susceptibles d'évoluer, le cas échéant le Client destinataire en sera informé par notification par mail.

Le Service Mister Pasha est accessible sur le site internet <https://www.misterpasha.com> ou via l'Application mobile Mister Pasha. L'Application mobile est téléchargeable gratuitement sur les systèmes d'exploitation iOS et Android.

Les éléments disponibles sur <https://www.misterpasha.com> ou via l'Application mobile Mister Pasha ne le sont qu'à titre d'information et ne peuvent prétendre à une mesure de la qualité de Service.

3.1. MODALITES PREALABLES A LA PRESTATION DE SERVICE

3.1.1 Création d'un Compte membre

Pour utiliser le Service Mister Pasha, le Client destinataire doit s'enregistrer et entretenir, un Compte membre personnel et actif. Le Client doit être majeur pour obtenir un compte.

Lors de l'enregistrement du compte, le Client destinataire doit soumettre à SRT France Logistics, certaines informations à caractère personnel telles que son nom, son adresse, son numéro de téléphone portable et son âge ainsi qu'indiquer au moins une méthode de paiement valide et ses données bancaires (carte de crédit, compte PayPal ou Stripe).

Le Client destinataire accepte de veiller à ce que les informations de son Compte membre demeurent exactes, complètes et à jour. À défaut d'informations exactes, complètes et à jour au niveau de son Compte membre, incluant en cela l'indication d'une méthode de paiement invalide ou ayant expiré, le Client destinataire pourrait ne plus être en mesure d'accéder aux

Services et de les utiliser ou SRT France Logistics pourrait résilier le présent Contrat (*voir Article 8*).

Le Client destinataire est responsable de toute l'activité qui se déroule sur son Compte membre, et accepte de préserver à tout moment la sécurité et le secret de son identifiant et de son mot de passe.

Sauf autorisation écrite par SRT France Logistics, le Client destinataire ne peut posséder qu'un seul Compte membre.

La suppression du Compte membre peut être effectuée à tout moment par le Client destinataire dans l'onglet profil de l'Application mobile.

3.1.2 Commande effectuée sur les Sites marchands

Le Client destinataire effectue une commande sur un Site Marchand. Au moment d'indiquer les modalités de livraison :

Sur les Sites prescripteurs du Service « Mister Pasha » : le Client renseigne son adresse personnelle ;

- Si le Site Marchand offre à ses Clients la prestation de Service de livraison Mr Pasha et qu'il paie directement les frais auprès de SRT France Logistics, les factures correspondantes ainsi que les éventuelles dommages et intérêts liés à l'exécution de la prestation de Service seront adressées à l'attention du Site Marchand prescripteur et non à l'Utilisateur et les réclamations devront être établies par le Site Marchand.
- Si le Site Marchand offre à ses Clients la prestation de Service de livraison Mr Pasha mais que le paiement des frais reste à la charge du Client destinataire, les factures correspondantes ainsi que les éventuelles dommages et intérêts liés à l'exécution de la prestation de Service seront adressées à l'attention du Client destinataire et les réclamations devront être établies par ce dernier.

Sur les sites non prescripteurs du Service Mister Pasha : le Client renseigne son Adresse Mister Pasha

3.1.3 Livraison à la Conciergerie par le Transporteur Initial

Le Service Mister Pasha permet au destinataire d'un achat de biens en ligne d'organiser sa livraison sur le dernier kilomètre quel que soit le Transporteur initial en charge de l'opération de transport.

3.2 CONTENU DE LA PRESTATION DE SERVICE DE LIVRAISON

3.2.1 Réception à la Conciergerie du Colis

Le Colis est présumé pris en charge par SRT France Logistics à compter du premier événement de flashage enregistré dans le système d'information. Le Client destinataire reconnaît et accepte que les informations de flashage, dite aussi de suivies, remontées par SRT France Logistics font foi entre les parties.

Dés lors que le Colis est flashé, le Client destinataire est avisé de sa réception par SMS et/ou courriel selon l'option qu'il aura choisi.

En fonction de la formule d'abonnement souscrite par le Client, le Service Mister Pasha permet également de procéder à un regroupement des Colis afin de procéder à une seule livraison sur demande du Client destinataire qui choisit le créneau horaire et le jour de la livraison conformément aux modalités de l'abonnement du Client ou en utilisant l'option « regroupement » dans son profil (le regroupement est possible jusqu'à vingt (20) Colis).

3.2.2 Fixation d'un Créneau horaire par le Client via l'Application mobile « Mister Pasha »

Le Client destinataire décide de la date et l'heure auxquelles il souhaite programmer sa livraison via l'Application mobile Mister Pasha.

Pour une livraison de 10h à 14h, la livraison doit être programmée via l'Application mobile avant 06h30 du même jour. Pour une livraison de 14h à 18h, la livraison doit être programmée via l'Application mobile avant 10h00 du même jour. Pour une livraison après 18h, la livraison doit être programmée via l'Application mobile avant 14h00 du même jour.

Le Colis peut rester en instance à la Conciergerie gratuitement jusqu'à trente (30) jours calendaires à compter du lendemain de son arrivée. Au-delà des trente (30) jours, des frais d'instance seront facturés au Client selon les tarifs en vigueur et imputés au Client le jour de la livraison.

SRT France Logistics se réserve la possibilité de disposer de la marchandise dans le délai de six (6) mois à compter de la réception du Colis à la Conciergerie et après en avoir informé le Client destinataire par SMS et/ou courriel et par LRAR restée sans réponse.

3.2.3 Livraison par le Pasha Boy

3.2.3.1 Modalités de la livraison

En sa qualité d'organisateur de transport, SRT France Logistics choisit librement les voies et moyens nécessaires pour la réalisation de l'opération de transport. Les intermédiaires et sous traitants choisis par SRT France Logistics sont réputés agréés par le Client sauf opposition de sa part.

Le Pasha Boy pourra requérir la présentation d'une pièce d'identité par le Client destinataire lors de la livraison du Colis.

La livraison est présumée effectuée entre les mains du Client destinataire après apposition de la signature numérisée par le destinataire sur le terminal informatique de suivi (PDA) présenté par SRT France Logistics lors de la livraison des marchandises.

En cas d'absence du Client destinataire, un avis de passage mentionne le passage du Pasha Boy. Le Colis peut rester en instance à la Conciergerie gratuitement jusqu'à trente (30) jours calendaires à compter du lendemain de son arrivée à la Conciergerie. Au-delà des trente (30) jours, des frais d'instance seront facturés au Client selon les tarifs en vigueur et imputés au Client le jour de la livraison.

SRT France Logistics se réserve la possibilité de disposer de la marchandise dans le délai de six (6) mois à compter de la réception du Colis à la Conciergerie et après en avoir informé le Client destinataire par SMS et/ou courriel et par LRAR restée sans réponse.

SRT France Logistics rappelle à ses Clients qu'en vertu de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le Client destinataire dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation pour un contrat conclu à distance. Le délai de quatorze (14) jours commence à compter de la réception de la commande par SRT France Logistics à la Conciergerie. Par conséquent, SRT France Logistics recommande au Client destinataire de programmer la livraison des Colis dès la réception du SMS indiquant la réception du Colis à la Conciergerie. Dans le cas où le Client destinataire exerce son droit de rétractation, les frais de retour seront à sa charge.

A l'issu de chaque livraison, le Client destinataire utilise le système de notation conçu par SRT France Logistics pour donner un avis sur la qualité de la prestation effectuée par le Pasha Boy via l'Application mobile.

3.2.3.2 Lieu et horaire de la livraison

La livraison avec le Service « Mister Pasha » s'effectue de 10h à 22h du lundi au vendredi et en fonction des disponibilités de 10h à 14h le samedi. La livraison du Colis s'effectue au domicile du Client destinataire.

En fonction de la formule d'abonnement souscrite, le Client pourra également retirer directement ses Colis à la Conciergerie.

Pour les nouvelles formules d'abonnement souscrites à compter du 28 octobre 2021, l'offre « livraison en moins d'une heure » ne sera applicable qu'aux adresses situées à Levallois Perret (92300), Neuilly sur Seine (92200), Asnières (92600), Clichy (92110), Courbevoie (92400) et Paris 17 (75017).

Pour les formules d'abonnement souscrites avant le 28 octobre 2021, cette offre de transport est accessible aux adresses situées dans l'un des vingt (20) arrondissements de Paris (75001 à 75020), ainsi que Boulogne-Billancourt (92100), Clichy (92110), Montrouge (92120), Issy-les-Moulineaux (92130), Suresnes (92150), Vanves (92170), Neuilly-sur-Seine (92200), Malakoff (92240), Levallois-Perret (92300), Puteaux (92800), Montreuil (93100), Bagnolet (93170), Les Lilas (93260), Aubervilliers (93300), Le Pré-Saint-Gervais (93310), Pantin (93500), Saint-Mandé (94160), Ivry-sur-Seine (94200), Charenton (94220), Gentilly (94250), Le Kremlin-Bicêtre (94270), Vincennes (94300) et Saint-Ouen (93400).

Le Client destinataire peut annuler ou reprogrammer la livraison à tout moment via l'Application mobile « *Mister Pasha* » et avant l'arrivée du prestataire tiers, auquel cas des frais d'annulation s'élevant à deux (2) euros toutes taxes comprises seront facturés et payables par le Client lors de la livraison effective du Colis.

Si le Client destinataire ne réceptionne pas le Colis lors de la livraison, le Colis retourne à la Conciergerie.

3.3 Suivi de la livraison

Le Colis est présumé pris en charge à compter du premier événement de flashage par SRT France Logistics enregistré dans son système d'information.

SRT France Logistics met à la disposition du Client, gratuitement (hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation) un système de remontée d'informations disponible en ligne et sur l'Application mobile permettant au Client destinataire de suivre l'acheminement de ses Colis jusqu'à sa livraison. Dans l'onglet « mes livraisons » de l'Application mobile sont indiqués le statut de tous les Colis du Client destinataire.

Les Colis font l'objet de processus de scannage systématique à toutes les étapes : depuis leur prise en charge à la Conciergerie jusqu'à la livraison finale au domicile du Client destinataire.

3.4 Avantages

SRT France Logistics peut à son entière discrétion créer des codes promotionnels pouvant être utilisés pour obtenir un crédit de compte ou autres avantages liés à l'utilisation du Service Mister Pasha. Les conditions et modalités de mise en œuvre de ces avantages seront consultables sur le site internet <https://www.misterpasha.com> et/ou via l'Application mobile lors de chaque opération promotionnelle.

Article 4. MODALITES RELATIVES A LA MARCHANDISE LIVREE

4.1 Nature de la marchandise contenue dans les Colis

Le Client s'engage à informer SRT France Logistics des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport.

Le Client s'engage à ne pas faire expédier de marchandises qui, par leur nature ou leur conditionnement, seraient susceptibles de causer un dommage aux personnes, aux matériels, aux autres objets et en particulier toutes marchandises, ainsi que les objets dont l'importation ou la circulation est interdite, énumérées ci-après sans que cette liste soit limitative :

- Tout Colis contenant une ou plusieurs marchandises d'une valeur totale par Colis supérieure à mille (1000) euros toutes taxes comprises
- Les marchandises garanties pendant le transport initial par une assurance dommages dite « ad valorem »,
- Les bijoux, articles d'horlogerie composés même partiellement de métaux précieux, perles, pierres précieuses et semi-précieuses, orfèvrerie, monnaies, or ou argent en lingot, en monnaie, en poudre sous forme de cyanure ou de résidu, ou toute autre forme minérale, platine et autres métaux précieux, billets de banque, devises, actions, obligations, coupons, et de manière générale tout titre ou support permettant d'effectuer un paiement fongible, titres et valeurs de toutes espèces, y compris les chèques restaurant et les chèques cadeaux, les pièces de monnaies d'un quelconque état ;
- Les réponses à appel d'offres ou dossiers de pré-qualification dans le cadre d'attribution de marché ;
- Les fourrures, objets d'art, de sculpture ou de peinture, antiquités, tableaux, objets de curiosité ou de collection, documents et échantillons dont la valeur marchande ou conventionnelle est sans commune mesure avec la valeur intrinsèque ;
- Les marchandises devant être transportées sous température dirigée, les plants et plantes, fleurs et autres végétaux, les matières biologiques périssables (infectieuses ou non infectieuses), les animaux vivants ou morts, denrées et produits périssables (alimentaires ou non alimentaires), tout ou partie du corps humain, les urnes funéraires;

- Les marchandises classées dangereuses par les conventions, lois ou règlements en vigueur et notamment celles répondant aux critères et prescriptions réglementaires de l'ADR (Accord international relatif au transport de marchandises par route) à savoir les explosifs, le gaz, les liquides et solides inflammables, les matières comburantes et peroxydes organiques, les matières toxiques et matières infectieuses, les matières radioactives et les matières corrosives, et toutes les matières et objets dangereux divers, y compris en quantité limitée non soumises à la réglementation spécifique au transport des marchandises dangereuses ;
- Les armes (même démontées ou factices) quelle que soit la catégorie, matériel militaire et assimilé, littérature et matériel pornographique ou contraire à l'ordre public, les produits stupéfiants ou psychotropes, les contrefaçons, tout produit soumis à accises en suspension de droits ;
- Le tabac, les alcools (sauf lorsqu'ils sont transportés droits d'accises acquittés et dans des bouteilles emballées dans un emballage expressément validé par le transporteur) ;
- Les produits de santé soumis aux Bonnes Pratiques de Distribution ou à toute autre réglementation spécifique.

D'une manière générale, le Client s'engage à faire livrer par SRT France Logistics des marchandises respectant l'ensemble des lois et règlements tant nationaux, qu'euro-péens et internationaux.

A ce titre, le Client garantit ainsi SRT France Logistics contre tout recours dont cette dernière ferait l'objet pour non respect des lois et règlements.

En cas de remise de marchandises exclues par le présent article, SRT France Logistics se réserve le droit de procéder à la fermeture du compte « Mister Pasha » du Client.

4.2 Limites de Poids et Dimensions de la marchandise

Les Colis réceptionnés ne doivent pas dépasser un poids unitaire de vingt (20) kilos et doivent correspondre à la norme suivante :

Le pourtour maximum par Colis doit être inférieur ou égal à 300 centimètres : $L+2H+2l = 300$ cm (L = Longueur/H = Hauteur/l = largeur)

- Dans tous les cas de figure, la dimension la plus longue ne doit pas excéder 150 centimètres.

Les Colis dont les dimensions sont supérieures à celles fixées ci-dessous seront refusés par SRT France Logistics lors de leur présentation par le Transporteur initial à la Conciergerie et leur refus ne pourra faire l'objet d'une réclamation ni indemnité.

Article 5. RESPONSABILITE

5.1 Les obligations de SRT France Logistics

Toutes obligations de la société SRT France Logistics ne débutent qu'à compter de la réception du Colis (c'est-à-dire à partir du premier événement de flashage dans son système d'information) à la Conciergerie. SRT France Logistics n'est en aucun cas tenu responsable du transport du Colis avant sa réception à la Conciergerie. SRT France Logistics n'est pas parti au contrat :

- entre le Client destinataire et le Site Marchand
- entre le Site Marchand et le Transporteur Initial
- entre le Client expéditeur et son propre Client lorsque celui-ci ne paie pas directement la société SRT France Logistics

La portée du contrat est limitée à la prestation de livraison « *sur les derniers kilomètres* » qui débute à la réception du Colis par la Conciergerie et qui prend fin à la livraison du Colis auprès du Client destinataire.

5.1.1 Les obligations de SRT France Logistics à la réception du Colis

A la réception du Colis et par l'acceptation des présentes, le Client destinataire donne mandat à SRT France Logistics pour effectuer un contrôle de la marchandise en son nom et pour son compte. A cette fin, SRT France Logistics est autorisé par le Client destinataire à inspecter le contenu de toute expédition pour contrôler l'état des marchandises expédiées, sans que le Client destinataire puisse réclamer une quelconque indemnité de ce fait.

Après contrôle, SRT France Logistics peut :

- Accepter sans réserve si l'emballage ne présente aucun signe de dommage ; ou procéder à l'ouverture du Colis et à un contrôle, le Colis peut alors être accepté sans réserve après la levée de doutes éventuels.

La réception sans réserve du Colis par SRT France Logistics libère le transporteur initial de toute responsabilité relative à l'opération de transport.

- Refuser la livraison :

(1) avec prise de photos et motifs du refus précisé au transporteur initial ;

(2) envoi d'un SMS et d'une photo adressée immédiatement au Client destinataire.

Dès lors, SRT France Logistics n'est plus tenu responsable du Colis, qui est sous la seule responsabilité du transporteur initial. En cas de refus de livraison, il appartiendra au Client destinataire de transmettre ses réclamations directement auprès du Transporteur initial ou du Site Marchand. En aucun cas SRT France Logistics ne prendra en charge le dossier de réclamation ou indemniser le Client destinataire en lieu et place du responsable en cause.

- Réceptionner le Colis avec des réserves :
 - Les réserves doivent être écrites, précises, complètes, quantifiées, datées et signées ;
 - La réserve doit s'accompagner d'une prise de photographies du Colis.

En cas de réception avec réserves, il appartiendra à SRT France Logistics de transmettre ses protestations motivées par LRAR, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison du Colis, au Client expéditeur.

5.1.2 Perte, avarie

La responsabilité de SRT France Logistics pourrait être engagée en cas de perte ou de dommage matériel causé au Colis à partir de la réception de la marchandise à la Conciergerie jusqu'à remise en main propre au destinataire final.

En cas de perte, avarie ou pour tout autre dommage entraînant la destruction totale ou partielle des Colis et marchandises confiés ainsi que pour les conséquences pouvant en résulter, la responsabilité de SRT France Logistics et de ses assureurs est limité aux plafonds suivants :

- Vingt-trois (33) € maximum par kilo, avec un maximum de quatre-cent-soixante (660) € par Colis (quels qu'en soient le poids, la nature et les dimensions)
- Le Client ne peut prétendre au remboursement des frais de port et d'emballage.

Le Client renonce par avance et fera renoncer ses assureurs à exercer tout recours contre SRT France Logistics et ses assureurs et à prétendre à des indemnisations supérieures à celles définies ci-dessus, même s'il est démontré la réalité du préjudice subi ou si la valeur des Colis et marchandises confiés par le Client est d'un montant plus élevé que celle indiquée ci-dessus.

SRT France Logistics répond des seuls dommages directs matériels causés par elle à la marchandise pendant la livraison du dernier kilomètre. La responsabilité de SRT France Logistics ne peut en aucun cas être étendue à la réparation de tout dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte ou de l'avarie d'un Colis. A ce titre, et sans que cette liste soit limitative, les parties conviennent que la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers constituent des dommages indirects.

SRT France Logistics est déchargée de toute responsabilité si les pertes et avaries résultent :

- d'une faute, omission ou manquement du Client ou de la société de transport intermédiaire,
- d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage,
- des pertes et avaries trouvant leur origine dans la nature même de la marchandise (vice propre, dessiccation, coulage, ...)
- de circonstances que SRT France Logistics ne pouvait éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait obvier notamment et sans que cela soit limitatif les cas de force majeure, les conséquences atmosphériques exceptionnelles, les incendies d'origine indéterminée, les faits de tiers, ...

SRT France Logistics s'engage à avertir dès que possible et au plus tard dans les vingt-quatre (24H00) heures, par SMS et/ou courriel. le Client destinataire de la survenance de tout dommage lié à sa prestation de Service

5.1.3 Retard

SRT France Logistics fait ses meilleurs efforts pour que les Colis qui lui sont confiés soient acheminés de l'expéditeur (Site Marchand ou Client expéditeur) vers le Client destinataire dans un créneau horaire d'une heure, choisi en amont par le Client sur l'Application mobile ou via le site internet. SRT France Logistics est tenu à une obligation de moyen et non pas à une obligation de résultat. En cas de retard, SRT France Logistics n'est pas tenu de procéder au remboursement du prix du transport.

Par ailleurs, SRT France Logistics ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un retard de livraison engendré par une livraison effectuée tardivement à la Conciergerie par le transporteur initial.

5.2 Obligations du Client

5.2.1 Livraison – Réception

Le Client reconnaît que la signature numérisée apposée par le destinataire sur le terminal informatique de suivi (PDA) présenté par SRT France Logistics lors de la livraison des marchandises présente la même valeur juridique qu'une signature traditionnelle sur support papier.

Lors de la livraison, le Client peut :

- **Accepter sans réserve ; la réception sans réserve du Colis par le Client destinataire libère SRT France Logistics de toute responsabilité.**
- Réceptionner avec réserve : le Client devra effectuer une protestation motivée par LRAR dans le délai de trois (3) jours, suivants la réception du Colis, auprès de SRT France Logistics ou du Client expéditeur, selon la situation applicable.
- Refuser la réception, le Client devra :

(1) motiver le refus qui ne peut pas correspondre à un événement lié au contrat de vente : il portera ses réserves expresses, écrites, précises, complète, quantifiée, datées et signées sur le bordereau de livraison. A défaut la marchandise sera réputée avoir été livrée en bon état ;

(2) demander les informations de l'expéditeur (duquel SRT France Logistics a reçu la marchandise) pour pouvoir retourner le Colis à ce dernier.

Les règles édictées ci-dessous encadrent le retour de la marchandise :

- Si le destinataire refuse la marchandise pour un motif juste lié à l'état de la marchandise (notamment en cas de marchandise endommagée liée à la prestation de transport par SRT France Logistics) et non au titre du contrat de vente, SRT France Logistics s'engage à retourner la marchandise à l'expéditeur à ses frais.
- Si le destinataire refuse la marchandise par convenance (expédition tardive, rétractation, ..), il s'oblige à réceptionner la marchandise et à effectuer le retour de la commande à ses frais et dans les délais impartis pour les VPC. Il ne peut engager aucune action à ce titre à l'encontre de SRT France Logistics.

5.2.2 Avaries occultes

Une avarie occulte est une avarie survenue à des marchandises transportées sans mention de réserves et constatée après livraison au destinataire.

- En cas d'avarie occulte, le Client destinataire doit signaler par lettre LRAR au service clients « Mr Pasha » le dommage un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la livraison de la marchandise et indiquer qu'il est survenu pendant le transport.

Pour toutes réclamations relatives à l'achat de biens en ligne, le Client destinataire effectuera ses réclamations relatives à ce contrat de vente directement auprès du Site Marchand concerné,

SRT France Logistics n'étant pas partie à ce contrat de vente et notamment en cas de marchandises non conforme.

5.2.3 Comportement du Client

Toute utilisation du Service « Mister Pasha » non conforme aux présentes Conditions Générales de Vente par le Client conduira la société SRT France Logistics à mettre en demeure le Client de cesser l'utilisation erronée du Service « Mister Pasha ».

A défaut SRT France Logistics sera habilité à fermer le compte du Client.

5.2.4 Réclamations

5.2.4.1 Délai de prescription de la réclamation

Toutes actions ou réclamations pour avarie, perte ou retard à l'encontre de SRT France Logistics est prescrite dans le délai d'un an à compter du jour où la remise de la marchandise aurait dû avoir lieu pour la perte totale et du jour où la marchandise aura été remise au destinataire dans les autres cas.

Les actions en responsabilité pouvant être menées à l'encontre de SRT France Logistics sont limitées dans tous les cas par une prescription d'un an à compter de la date de la livraison du Colis ou du jour où cette livraison aurait dû avoir lieu.

5.2.4.2 Motivation de la réclamation

La réclamation doit être motivée :

- **En cas de perte partielle ou d'avarie :**

(i) Le Client destinataire doit constater la perte et/ou les dommages lors de la remise du Colis par le Pasha Boy en précisant sur le terminal informatique dont est équipé la Conciergerie et qui permet de renseigner le titre de transport électronique, des réserves claires, significatives, complètes, quantifiées, datées et signées.

(ii) Le Client destinataire doit confirmer les réserves en notifiant au Service client dédié Service Mister Pasha dans les trois (3) jours ouvrés de la livraison une protestation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception afin de compléter les réserves prises lors de la livraison en précisant de manière claire et précise la nature exacte et le quantum de la perte ou du dommage. A défaut, le Client destinataire est forclos à engager toute action à l'encontre de SRT France Logistics.

- **En cas de perte totale,** le Client doit adresser une notification au service clients dans un délai d'un an à compter du jour où la mise à disposition auprès du destinataire du Colis aurait dû intervenir.

En cas d'absence ou d'insuffisance de réserves lors de la livraison de la marchandise, le Client devra alors rapporter la preuve que le dommage ou la spoliation des marchandises a eu lieu pendant le transport « sur le dernier kilomètre » et qu'il est imputable à SRT France Logistics. A défaut il devra agir directement à l'encontre du Site marchand.

Service Clients Mr PASHA

68 rue des rosiers. 93400 Saint Ouen

hello@misterpasha.com

5.2.4.3 Contenu de la réclamation

Le Service Clients ne peut analyser une réclamation que si le dossier contient les éléments suivants:

- le nom du Client (et son code Client)
- le n° de Colis
- le bon de livraison du transporteur intermédiaire
- la facture d’achat hors taxe correspondant à la marchandise contenue dans le Colis en cause,
- la copie de la notification de la protestation motivée
- une attestation sur l’honneur de non assurance, ou le rappel de la souscription d’une assurance ad valorem le cas échéant,
- un certificat de non détention en cas de perte ou d’erreur de livraison, ou de contestation de signature.

Les parties sont convenues que seul le Client a la possibilité de déposer des réclamations auprès du service clients. Le Client s’engage à ce qu’aucun autre expéditeur ou destinataire des envois ne saisisse directement le service client ou tout autre Service de SRT France Logistics au titre des envois effectués dans le cadre des présentes.

5.2.4.4 Indemnisations

La réclamation pourra donner lieu à indemnisation si les faits s’avèrent exacts et imputables à SRT France Logistics, sous réserve que le prix de la livraison du Colis ait été acquitté, que les documents nécessaires au traitement de la réclamation aient été communiqués et que l’ensemble des présentes stipulations contractuelles ait été respecté.

Les réclamations relatives à des pertes ou avaries nées de la livraison par SRT France Logistics ne peuvent en aucun cas venir en compensation des propres factures de SRT France Logistics ni être défalquées du montant de celles-ci.

Pour les marchandises neuves, l’indemnisation est calculée en fonction du montant hors taxe de la facture d’origine de la marchandise perdue ou avariée dans les limites contractuelles de responsabilité prévues à l’article 5.4.1.2

Les envois de matériel en cours d’usage sont soumis à des taux de vétusté :

- matériel de moins d’un an : valeur d’indemnisation égale au prix d’achat hors taxes;
- matériel de plus d’un an : valeur d’indemnisation égale au prix d’achat hors taxes moins 20% par année d’ancienneté (la première année n’est pas prise en compte).

5.2.4.5. Qualité et intérêts à agir

Dans les cas où le Client expéditeur, offre à ses clients la prestation de Service de livraison Mr Pasha, les factures correspondantes ainsi que les éventuels dommages et intérêts liées à l'exécution de la prestation de Service seront adressées au nom du Site Marchand et non au Client destinataire et les réclamations devront être établies par le Site Marchand.

5.3 Dispositions communes

La prise en charge par SRT France Logistics d'un envoi n'équivaut pas à une garantie quant à la solidité et à la suffisance de conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que SRT France Logistics ignore. En toute hypothèse, SRT France Logistics n'encourt aucune responsabilité en cas d'absence ou d'insuffisance de conditionnement ou d'emballage.

Le Client est seul tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à SRT France Logistics et ses agents par un emballage et/ou son contenu – le Client verra sa responsabilité encadrée par ses relations contractuelles avec le Site Marchand.

A défaut pour le Client de respecter les présentes conditions d'admission, le transport de ses Colis se fera à ses propres risques et périls et SRT France Logistics ne pourra nullement être tenue responsable de leur perte ou avarie et n'accordera donc aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

SRT France Logistics peut refuser ou suspendre le transport de tout Colis qui, à son estime, ne se prêterait pas au transport, contreviendrait à la législation en vigueur ou présenterait des risques au niveau des intervenants du transport, de l'intégrité des autres envois et/ou des équipements.

Le Client est responsable des frais occasionnés par une telle suspension de transport, et de tout dommage occasionné par ce Colis. En outre, le Colis dangereux peut, à tout moment et en tout lieu, être détruit ou rendu inoffensif par SRT France Logistics, aux frais du Client et sans aucune indemnité.

Article 6. ASSURANCES

SRT France Logistics déclare avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile contractuelle pour toutes les activités et obligations du présent contrat et à en justifier au Client à première demande de ce dernier.

Article 7. CONDITIONS TARIFAIRES

7.1 Tarifs

Les frais relatifs aux Clients destinataires et aux Clients expéditeurs et toute information relative aux tarifs du Service « Mister Pasha » peuvent-être trouvés sur le site internet : <https://www.misterpasha.com>.

Tous les frais sont immédiatement exigibles et le paiement sera facilité par SRT France Logistics au moyen de la méthode de paiement désignée lors du choix du créneau de livraison sur le Compte membre.

En cas de changement de formule (passage d'un abonnement souscrit avant le 28 octobre 2021 à un nouvel abonnement proposé à compter du 28 octobre 2021), si le tarif de la nouvelle

formule d'abonnement est plus élevé que l'ancienne formule souscrite, le changement sera immédiat et le montant du nouvel abonnement sera facturé déduction faite du montant de l'ancienne formule calculé au prorata du temps non consommé. A l'inverse, si le tarif de la nouvelle formule d'abonnement est moins élevé que l'ancienne formule souscrite, le changement prendra effet au terme de la période de l'ancien abonnement en cours.

Si la méthode de paiement principale telle qu'indiquée sur le Compte s'avère avoir expirée, être invalide ou quoiqu'il en soit impossible à débiter, le Client accepte que SRT France Logistics puisse utiliser la deuxième méthode de paiement indiquée le cas échéant dans le Compte.

SRT France Logistics envoie une facture par email suite au paiement.

Le prix de la prestation de Service de livraison d'un Colis est établi selon les tarifs en vigueur consultables sur le site <https://www.misterpasha.com> et vient en supplément des frais de port du Site Marchand.

Pour les formules d'abonnement souscrites avant le 28 octobre 2021, un prix dégressif selon les tarifs en vigueur consultables sur le site <https://www.misterpasha.com> pourra être appliqué en cas de regroupement de plusieurs Colis à livrer à une même adresse pour un même destinataire. Pour bénéficier de ce tarif dégressif, le Client doit sélectionner l'option « regroupement » dans son profil sur l'Application mobile « Mister Pasha ».

7.2 Majoration tarifaire

Des majorations tarifaires pourront être appliquées à des cas spécifiques selon les tarifs en vigueur consultables sur le site <https://www.misterpasha.com> correspondant à une majoration du prix du transport.

7.3 Modification des tarifs

SRT France Logistics se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment en publiant les nouveaux tarifs sur son site <https://www.misterpasha.com> et sur l'application.

7.4 Taxes sur la valeur ajoutée

Le taux de la taxe sur la valeur ajoutée applicable est celui légalement en vigueur au jour de la demande de la réalisation de la prestation.

Article 8. MODALITES DE PAIEMENT

8.1 Modalités de règlement

Le paiement en ligne est sécurisé et le règlement se fait par prélèvement sur le compte de carte bancaire (Visa, American Express, etc..) par PayPal ou par Stripe.

Le Client doit se reporter aux conditions d'utilisation de ces sites pour lire l'intégralité des conditions qui lui sont applicables lors de la transaction :

- PayPal : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>
- Stripe: <https://stripe.com/gb/privacy>.

Le paiement est effectué par prélèvement, sauf accord particulier. En tout état de cause, SRT France Logistics ne peut accepter des traites, des billets à ordre ou des cartes prépayées. Le Client peut enregistrer jusqu'à trois (3) cartes bancaires par compte d'Utilisateur.

Le débit de la somme due se fait automatiquement, lors de l'apposition de la signature numérisée sur le terminal informatique de suivi (PDA) présenté par le Pasha Boy lors de la livraison du Colis au Client, par débit du compte correspondant à la carte bancaire renseignée pour la livraison

Toutes les informations bancaires peuvent être modifiées et/ou supprimées directement sur l'onglet profil de votre Compte membre.

Le Client devra insérer un numéro de carte bancaire valide pour effectuer sa première livraison.

En cas d'échec de paiement, le Client recevra une notification de SRT France Logistics afin d'effectuer une mise à jour des informations de paiement.

En cas de refus de paiement, le Client est invité à contacter sa banque afin d'autoriser le paiement du Service « Mister Pasha ».

Les prestations sont payables comptant à réception de la facture, sans escompte, au lieu de leur émission.

Pour les formules d'abonnement souscrites à compter du 28 octobre 2021, les tarifs seront facturés mensuellement en début de période à compter du jour de la souscription.

Toute sommes à recouvrer auprès du Client et non payée à échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêt calculé sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, avec un minimum de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement. En outre, nonobstant ce qui précède et sans préjudice de toute action, le Client sera redevable à titre de clause pénale, d'une somme égale à dix pour cent (10%) des sommes restant dues et les acomptes seront définitivement acquis à SRT France Logistics. En cas de non-respect d'une échéance convenue, toutes les factures non encore échues deviennent de ce fait, et de plein droit, exigibles. En outre, SRT France Logistics aura dans ce cas, le droit d'exiger le paiement comptant de l'ensemble des sommes dues ou devenues exigibles de ce fait, avant d'exécuter toute nouvelle prestation de transport

8.2 Facturation

La prestation est facturée sur la base des éléments de prise en charge et des tarifs appliqués au Client. En cas de désaccord sur une partie d'une facture, le Client s'oblige à payer la totalité du montant de la facture sans retard et à indiquer par écrit et sans délai, au Service Client Mr Pasha, le motif de sa contestation. La perte ou l'avarie ne permettent en aucun cas au Client de suspendre, en tout ou partie, les paiements dus à SRT France Logistics.

Le Client peut à tout moment télécharger la facture de sa livraison depuis l'onglet « historique » de l'Application mobile afin d'avoir le détail de celle-ci.

Le Client s'engage à communiquer à SRT France Logistics tout document et justificatif de nature à faciliter la facturation et le contrôle des envois. Aucun escompte n'est pratiqué en cas de paiement anticipé.

ARTICLE 9. MARQUES ET LOGOS

Il est expressément précisé que les marque et logos SRT France Logistics et « *Mister Pasha* » (et leurs marques dérivées) restent la propriété exclusive de SRT France Logistics.

Le Client destinataire ne peut, en aucun cas, utiliser les marques, emblèmes, modèles, signes distinctifs SRT France Logistics ou Mister Pasha (et leurs marques dérivées) ni concéder de quelques manières que ce soit un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit et dans tous les cas, sauf à avoir obtenu au préalable une autorisation écrite de SRT France Logistics.

D'une manière générale, toute publicité réalisée par le Client ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque de SRT France Logistics ou Mister Pasha (et leurs marques dérivées).

ARTICLE 10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNNEES PERSONNELLES

SRT France Logistics réalise des traitements informatiques pour l'accomplissement des activités de transport, de suivi des colis et de notification de livraison des destinataires, contenant notamment des données à caractère personnel concernant ses Clients, expéditeurs et destinataires, transmises par ses Clients.

Ces Données sont soumises aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, aux réglementations européennes en vigueur et notamment au Règlement européen 2016/679, et aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») (ci-après ensemble les « Réglementations Applicables »).

Pour toute information concernant le traitement de vos données personnelles par SRT France Logistics, veuillez-vous référer à la [Politique de Confidentialité](#) présente sur le site et l'application.

ARTICLE 11. DISPOSITIONS GENERALES

Le fait pour le Client de créer un compte Client Mr Pasha et de donner l'ordre d'expédier au Site Marchand vers son adresse Mr Pasha vaut acceptation, sans aucune réserve des présentes conditions.

Les présentes Conditions Générales et ses annexes forment un tout indivisible représentant l'intégralité des accords intervenus entre les parties ; à l'exclusion de tout autre document, notamment toutes conditions particulières ou conditions générales émanant du Client qui porteraient sur le même objet.

Au cas où l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales ou des Annexes serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.

ARTICLE 12. MODIFICATIONS

SRT France Logistics peut modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente en fonction des exigences imposées par le coût, le fonctionnement des Services, l'évolution des techniques de traitement des objets et l'évolution d'ordre légal et réglementaire ainsi qu'en cas de survenance d'événements exceptionnels et/ou de modification de l'environnement juridique et/ou économique et qui serait de nature à modifier de façon significative l'économie des présentes.

Les nouvelles conditions générales de vente ainsi modifiées entreront en vigueur dès l'information écrite qui en sera faite par SRT France Logistics au Client. SRT France Logistics invite notamment le Client à prendre connaissance des CGV en vigueur en consultant son site <https://www.misterpasha.com>.

Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune compensation sur quelque support que ce soit.

ARTICLE 13. DIFFERENDS

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au Droit français.

Tout différend relatif au Colis acheminé par SRT France Logistics peut être porté devant le Médiateur du groupe La Poste pour chercher une issue aux litiges non résolus qui lui sont soumis. Il s'agira de litiges portant sur l'offre de Services ou sur leur mise en œuvre et qui oppose SRT France Logistics aux Client, personnes physiques ou personnes morales. Les Clients devront préalablement avoir déposé une réclamation auprès de l'établissement postal qui leur a fourni le Service, que La Poste ait traité cette réclamation et qu'elle ait fourni une réponse. Toutefois en l'absence de réponse de la part des Services concernés de La Poste dans le délai de deux (2) mois, le Médiateur peut-être saisi directement par le Client.

Tout différend, de quelque nature qu'il soit, et à défaut de règlement amiable dans un délai de trente (30) jours après son signalement ou de règlement via la procédure devant le Médiateur de La Poste, sera soumis aux tribunaux français compétents conformément aux règles en vigueur.

Seule la langue française sera valable pour toute interprétation des présentes Conditions Générales de Vente.