

Richtlinie zu Stornierung, Erstattung und Terminänderung

VEREINBARUNG ÜBER BESTELLSTORNIERUNG – ERSTATTUNG – DATUM/ZEIT-ÄNDERUNG

Geltungsbeginn: 01.11.2025

Parteien, Definitionen und Plattformmodell

Plattform / Temizlikiste.com: Ein Marktplatz und Technologieanbieter, der Kundinnen/Kunden mit Reinigungsbedarf mit unabhängigen Dienstleistern zusammenbringt; kein Arbeitgeber. Stellt die digitale Infrastruktur, die Einsatzplanung und – soweit anwendbar – die Inkasso-Vertreterfunktion bereit.

Dienstleister (Unabhängige/r Auftragnehmer/in): Die unabhängige natürliche oder juristische Person, die die Leistung vor Ort erbringt. Steuer-, Sozialversicherungs-, Arbeits- und Arbeitssicherheits- sowie sonstige gesetzliche Pflichten liegen beim Dienstleister.

Kunde/Kundin: Die Person, die über die Plattform ein Paket auswählt und eine Leistung anfragt.

Anzahlung (Advance Payment): Der bei Auftragserstellung über die Plattform eingezogene Betrag.

Restvergütung (Remaining Service Fee): Der nicht durch die Anzahlung abgedeckte Teil des Paketpreises, der am Servicetag eingezogen wird.

Mit Materialien / Ohne Materialien: Bei „mit Materialien“-Aufträgen stellt der Dienstleister Verbrauchsmaterialien und Ausrüstung; bei „ohne Materialien“-Aufträgen stellt sie der Kunde/die Kundin.

Gegenstand und Anwendungsbereich der Vereinbarung

2.1. Diese Vereinbarung regelt Stornierung, Erstattung sowie Termin-/Uhrzeitänderungen für Pakete mit festem Leistungsinhalt auf der Plattform.

2.2. Ihre Bestimmungen gelten zusammen mit den Website-Nutzungs- und Mitgliedschaftsbedingungen, der Dienstleistervereinbarung, dem Datenschutz-Hinweis (KVKK) und der Cookie-Richtlinie.

2.3. Bei Widersprüchen hat diese Vereinbarung in Bezug auf Anzahlung/Storno-Erstattung Vorrang; im Übrigen gelten die jeweiligen Spezialregelungen.

Paketmodell und Leistungsumfang

3.1. Pakete sind zeitlich befristete (time-boxed) Arbeiten: Dauer, Teamstärke und enthaltene Aufgabenliste sind im Paket ausgewiesen. Die Aufgaben werden innerhalb der Paketdauer priorisiert ausgeführt; die Auflistung stellt keine Fertigstellungsgarantie dar—Leistung wird im Rahmen der verfügbaren Zeit zugesagt.

3.2. Die Teamstärke ist im Paket angegeben; aus operativen Gründen kann sie mit gleichwertiger Kapazität angepasst werden.

3.3. Bei „ohne Materialien“-Aufträgen obliegt es dem Kunden/der Kundin, geeignete Verbrauchsmaterialien/Ausrüstung sowie korrekte Adresse-Zugang/Türcode, Wasser/Elektrizität, grundlegende Sicherheitsvoraussetzungen und ggf. Park-/Aufzugsnutzung bereitzustellen.

Reservierung, Bestätigung und Benachrichtigung

- 4.1. Der/die Kunde/in wählt ein Paket und stellt eine Anfrage mit Adresse-Datum-Uhrzeit.
- 4.2. Vorbehaltlich Verfügbarkeit wird ein unabhängiger Dienstleister zugewiesen und eine Benachrichtigung versandt.
- 4.3. Temizlikiste.com nimmt als Marktplatz die Zuordnung/Planung vor und ist kein Arbeitgeber.

Stornierung – Erstattung – Terminänderung (Kurzregeln)

72 Stunden oder mehr vor Leistungsbeginn: Kostenfreie Stornierung oder kostenfreie Termin-/Uhrzeitänderung.

Zwischen 72 und 24 Stunden: Bei Storno wird nur die Anzahlung einbehalten, der Rest erstattet. Änderungen abhängig von Verfügbarkeit; falls nicht möglich, gelten die Stornoregeln.

Weniger als 24 Stunden: Keine Stornierung möglich, keine Erstattung. Die Restvergütung ist zu zahlen.

Nichterscheinen/Nichtbeginn durch den Dienstleister: Außer bei höherer Gewalt gelten die Zeitfensterregeln unverändert; kein kostenloser Wechsel/keine Erstattung.

Höhere Gewalt: Nur Ereignisse im Rahmen eines von zuständigen Behörden offiziell ausgerufenen „roten“ Katastrophen-/Ausnahmezustands (AFAD/Gouverneursamt/Kommunalverwaltung oder gleichwertige Behörde). In diesen Fällen hat kostenfreie Neuplanung Priorität; falls nicht möglich, kann die Anzahlung erstattet werden.

Detaillierte Bestimmungen (Storno-Erstattung-Änderung)

6.1. Storno 72 Stunden oder mehr vorher: Nach Genehmigung wird der Auftrag storniert; die Anzahlung wird erstattet.

6.2. Storno zwischen 72 und 24 Stunden: Die Anzahlung wird einbehalten; ein etwaiger Rest wird erstattet.

6.3. Storno weniger als 24 Stunden vorher: Storno wird nicht akzeptiert; es erfolgt keine Erstattung. Der/die Kunde/in zahlt die Restvergütung auf das von Temizlikiste.com mitgeteilte Konto (gegen Rechnung).

6.4. Termin-/Uhrzeitänderung:

— 24 Stunden oder mehr vorher: Kostenfrei (vorbehaltlich Verfügbarkeit).

— Weniger als 24 Stunden: Der Änderungswunsch gilt als Storno; Ziffer 6.3 findet Anwendung.

6.5. Nichterscheinen/Nichtbeginn durch den Dienstleister: Sofern kein offizieller Nachweis über höhere Gewalt auf „roter Stufe“ vorgelegt wird, gelten die Zeitfensterregeln ausnahmslos; keine kostenlose Änderung oder Erstattung der Anzahlung.

6.6. Höhere Gewalt: Gilt nur bei von den zuständigen Behörden als „rote Stufe“ ausgerufenem Katastrophen-/Ausnahmezustand. Die sich darauf berufende Partei muss unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Stunden, melden und dies belegen. Priorität hat die kostenfreie Neuplanung; ist diese nicht möglich, kann die Anzahlung erstattet werden.

Zahlungsfluss und Inkasso

7.1. Die Anzahlung wird über die Plattform eingezogen; die Restvergütung am Servicetag.

7.2. Temizlikiste.com kann als Inkassobevollmächtigter Zahlungen entgegennehmen und gemäß den Vertragsbedingungen an den Dienstleister weiterleiten.

7.3. Erstattungen erfolgen auf die beim Bezahlen verwendete Methode und im Rahmen der geltenden Rechts-/Bankprozesse.

Mangelhafte/unvollständige Leistung und Nachbesserung

8.1. Bei mangelhafter/unvollständiger Leistung kann der Dienstleister innerhalb angemessener Frist Nachbesserung/Neuerbringung anbieten.

8.2. Lehnt der/die Kunde/in die Nachbesserung ohne objektive Gründe ab, kann ein Erstattungsanspruch entfallen; wird die Nachbesserung erfolgreich erbracht, erfolgt keine Erstattung.

8.3. Schadens-/Verlustbehauptungen werden primär zwischen den Parteien geklärt; erforderlichenfalls kann man sich an die zuständigen Stellen wenden. Die Plattform teilt Informationen nur im Rahmen befugter Anfragen nach KVKK.

Antragsverfahren und Beweisstandards

9.1. Anträge: Über Mein Konto → Meine Bestellungen → Bestelldetails, jeweils separat je Bestellung.

9.2. Der Antrag enthält Bestellnummer, Begründung sowie ggf. Fotos/Videos, zeitgestempelte Aufzeichnungen und Zugangs/Ankunftsnachweise.

9.3. Fristversäumnis (72h/24h-Regeln) macht Anträge unwirksam.

Missbrauch und Sanktionen

10.1. Erpressung, Drohung, Belästigung, Manipulation von Bewertungen/Rezensionen, Umgehung der Plattform, unbegründete Erstattungsanträge usw. können zu Verwarnung → Sichtbarkeitsbeschränkung → temporärer/permanenter Sperre und gegebenenfalls rechtlichen Schritten führen.

10.2. Bei Wiederholung können zusätzliche Maßnahmen bis hin zur Kontoschließung ergriffen werden.

Datenschutz (KVKK) und Cookies

11.1. Personenbezogene Daten werden gemäß Datenschutz-Hinweis (KVKK) und Cookie-Richtlinie verarbeitet.

11.2. Für nicht zwingend erforderliche Cookie-/SDK-Kategorien wird eine ausdrückliche Einwilligung eingeholt; Präferenzen sind jederzeit verwaltbar.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1. Diese Vereinbarung unterliegt dem türkischen Recht.

12.2. In nicht-verbraucherrechtlichen Streitigkeiten sind die Gerichte und Vollstreckungsämter von Istanbul (Anadolu) zuständig; verbraucherrechtliche Vorschriften bleiben unberührt.

Inkrafttreten und Änderungen

13.1. Die Vereinbarung tritt mit Veröffentlichung auf der Plattform in Kraft; die aktuelle Fassung ist die auf der Plattform veröffentlichte.

13.2. Temizlikiste.com kann den Text aus Gründen der Sicherheit/Compliance/Operation aktualisieren; Änderungen gelten ab Veröffentlichung.

Kontakt

Temizlikiste.com / NEWTURK TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ.

Adresse: Cevizli Mah. Tugay Yolu Cad. No:20 Ofisim İstanbul Plazaları A Blok 9/41, Maltepe / İstanbul / Türkiye

Telefon: +90 216 330 38 48 — E-Mail: info@temizlikiste.com — Registrierte elektronische Post (KEP):
newturk@hs01.kep.tr

Web: www.temizlikiste.com