## Richtlinie zu Stornierung, Erstattung und Terminänderung

VEREINBARUNG ÜBER BESTELLSTORNIERUNG - ERSTATTUNG - DATUM/ZEIT-ÄNDERUNG

Geltungsbeginn: 01.11.2025

Parteien, Definitionen und Plattformmodell

Platform / 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 / Istanbul / Türkei

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

newturk@hs01.kep.tr

Web: www.temizlikiste.com