Contrat de vente à distance de services

CONTRAT DE VENTE DE SERVICES À DISTANCE

(Acompte/Frais de plateforme — Paiement par carte bancaire ou virement)

Date d'entrée en vigueur : 01.11.2025

Article 1 - Parties et définitions

1.1. Fournisseur/Plateforme: NEWTURK TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ. (« Plateforme »)

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

Téléphone : +90 216 330 38 48 • E-mail : info@temizlikiste.com • Courriel recommandé (KEP) : newturk@hs01.kep.tr

Site web: www.temizlikiste.com • No MERSİS: 0631129991200001 • Centre de données: Istanbul / Türkiye

- 1.2. Consommateur (Client): Personne physique qui crée une commande via la Plateforme et paie les Frais d'acompte/Plateforme.
- **1.3. Prestataire :** Personne/équipe/société indépendante exécutant effectivement la prestation de nettoyage.
- 1.4. Forfait : Contenu de service prédéfini selon la durée, l'effectif, le périmètre et le mode « avec/sans fournitures »
- **1.5. Acompte / Frais de plateforme :** Contrepartie encaissée par la Plateforme au titre du service de place de marché/intermédiation et de l'infrastructure numérique.
- **1.6. Solde du prix (Remaining Service Fee) :** Partie non couverte par l'acompte, perçue le jour de la prestation.

Article 2 - Objet et champ d'application

- **2.1.** Le présent contrat régit l'encaissement des **Frais d'acompte/Plateforme** au titre de la vente de services à distance et fixe les droits/obligations des parties.
- 2.2. La Plateforme est un marché et fournisseur technologique, non employeur ; elle n'est pas partie au contrat de prestation de nettoyage. Les questions relatives au Solde du prix et à l'exécution relèvent en principe de la relation Client ↔ Prestataire (sans préjudice des cas où la Plateforme émet une instruction de canal unique ou agit en qualité de mandataire d'encaissement).

Article 3 - Information précontractuelle et formation du contrat

- **3.1.** Le Client déclare avoir lu et approuvé, sous forme électronique, le **Formulaire d'information précontractuelle** présenté avant le paiement.
- **3.2.** En cliquant sur « **Terminer le paiement** », le Client forme électroniquement le présent contrat.

Article 4 - Nature et exécution du service Plateforme

- **4.1.** Le service couvre : écrans de sélection de forfait, création de la demande avec adresse-date-heure, affectation d'un Prestataire/équipe, suivi de commande, notifications nécessaires, et visibilité réciproque des numéros de téléphone après commande.
- **4.2.** À l'approbation de l'acompte, l'exécution immédiate du service Plateforme commence.
- **4.3.** Pour des raisons de sécurité/conformité ou opérationnelles, la Plateforme peut **instruire le paiement du Solde du prix via certains canaux/comptes** ou agir en **mandataire d'encaissement** (mention explicite dans les enregistrements de commande).

Article 5 - Prix, paiement et facturation

- 5.1. Les Frais d'acompte/Plateforme sont perçus par carte bancaire ou virement/EFT ; montants TTC.
- **5.2. E-facture/e-archive** pour l'acompte émise par la Plateforme. Document/facture relatif au **Solde du prix** émis par le **Prestataire**.
- **5.3.** Les remboursements sont, dans la mesure du possible, effectués **par le même moyen de paiement** ; les délais bancaires/de PSP échappent au contrôle de la Plateforme.

Article 6 - Droit de rétractation (14 jours) et exception

- **6.1.** En principe, droit de rétractation de **14 jours**.
- **6.2.** Toutefois, dans les contrats de services, si l'exécution commence immédiatement avec le consentement explicite du Client, le droit de rétractation ne peut pas être exercé (Règlement sur les contrats à distance art. **15/1-**q).
- 6.3. En approuvant le Formulaire d'information précontractuelle et le présent contrat et en cliquant « Terminer le paiement », le Client donne son consentement explicite à l'exécution immédiate et accepte de ne pas pouvoir exercer le droit de 14 jours.
- **6.4.** En raison de cette exception, **aucune réduction proportionnelle** ; le droit légal de rétractation **ne naît** pas/ne peut pas être exercé.

Article 7 - Annulation, remboursement et changement de date (alignement politique)

- **7.1.** Indépendamment des règles légales, la Plateforme applique, selon l'« **Accord d'annulation de commande remboursement modification de date/heure** », le cadre suivant :
 - 1. 72 h ou plus avant : Annulation gratuite ou modification de date/heure gratuite.
 - 2. **Entre 72 h et 24 h :** En cas d'annulation, seul **l'acompte** est conservé ; le solde est remboursé. Changements **sous réserve de disponibilité** ; à défaut, application des règles d'annulation.
 - 3. Moins de 24 h : Pas d'annulation, pas de remboursement. Le Solde du prix est payable sur le canal/compte unique notifié par la Plateforme.
 - 4. Absence/impossibilité de démarrer du Prestataire : Sauf force majeure, les règles de fenêtre temporelle s'appliquent sans exception ; pas de modification gratuite ni de remboursement de l'acompte.
 - 5. Force majeure : Uniquement événements relevant d'un état de catastrophe/urgence de niveau rouge officiellement déclaré (AFAD/Préfecture/Municipalité ou autorité équivalente). Dans ce cas, priorité à la replanification gratuite ; si impossible, l'acompte peut être remboursé.

- 6. **7.2.** Les demandes hors conditions anticipées/gratuites sont évaluées selon la **liste fermée et les standards de preuve** dudit accord.
- 7. 7.3. La Plateforme ne détient pas d'escrow et n'accorde aucune garantie de paiement pour les Soldes non perçus par la Plateforme. Si elle agit en mandataire d'encaissement, les sommes perçues sont reversées au Prestataire selon les conditions contractuelles.

Article 8 - Réclamations et litiges

- 8.1. Canaux : info@temizlikiste.com / +90 216 330 38 48.
- **8.2.** Pour les opérations de consommation, **Commissions/Tribunaux de la consommation** et **médiation obligatoire** demeurent applicables ; juridiction compétente : **Istanbul (Centre/Anatolie)**.
- 8.3. Droit applicable : Droit de la République de Türkiye.

Article 9 - Données personnelles et cookies

- **9.1.** Données traitées conformément à l'**Avis de protection des données (KVKK)** ; numéros de téléphone visibles uniquement pour la coordination de la commande ; **prospection non sollicitée interdite**.
- **9.2.** Cookies/SDK soumis à la **Politique de cookies** ; **consentement explicite** requis pour les catégories non essentielles ; **préférences gérables à tout moment**.

Article 10 - Dispositions finales

- 10.1. Application conjointe avec les Conditions du site et d'adhésion, l'Accord du Prestataire et l'Accord d'annulation remboursement changement de date, dont il constitue une partie intégrante.
- **10.2.** En cas de conflit, priorité du présent contrat pour les **Frais d'acompte/Plateforme** ; pour le reste, **texte spécial** applicable.
- 10.3. Mises à jour possibles pour raisons de sécurité/conformité/opérationnelles ; effet dès publication.