

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 / İstanbul / 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 :** İstanbul / 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-ğ**).

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 :

- 72 h ou plus avant** : Annulation gratuite ou modification de date/heure gratuite.
- 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.
- 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.
- 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.**
- 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.**