

Politique d'annulation, de remboursement et de reprogrammation des commandes

ACCORD D'ANNULATION DE COMMANDE – REMBOURSEMENT – MODIFICATION DE DATE/HEURE

Date d'entrée en vigueur : 01.11.2025

Parties, définitions et modèle de plateforme

Plateforme / Temizlikiste.com : Place de marché et fournisseur de technologie mettant en relation les clients demandant des services de nettoyage avec des prestataires indépendants ; n'est pas un employeur. Fournit l'infrastructure numérique du processus, la planification et, le cas échéant, la fonction de mandataire d'encaissement.

Prestataire (Travailleur indépendant) : Personne physique ou entité commerciale indépendante exécutant la prestation sur site. Les obligations fiscales, de sécurité sociale, de santé et sécurité au travail et autres obligations légales lui incombent.

Client : Personne qui demande une prestation en sélectionnant un forfait sur la Plateforme.

Acompte (« Advance Payment ») : Somme encaissée via la Plateforme lors de la création de la commande.

Solde du prix (« Remaining Service Fee ») : Partie du prix du forfait non couverte par l'acompte et encaissée le jour de la prestation.

Avec / Sans fournitures : Pour les prestations « avec fournitures », les consommables et l'équipement sont fournis par le Prestataire ; pour les prestations « sans fournitures », ils sont fournis par le Client.

Objet et champ d'application de l'accord

2.1. Le présent accord fixe les règles relatives aux annulations, remboursements et modifications de date/heure pour les forfaits à contenu fixe proposés sur la Plateforme.

2.2. Ses dispositions s'appliquent conjointement avec les Conditions d'utilisation et d'adhésion du site, l'Accord du Prestataire, l'Avis de protection des données (KVKK) et la Politique de cookies.

2.3. En cas de conflit, le présent accord prévaut pour les matières liées à l'acompte/à l'annulation-au remboursement ; pour les autres matières, le document spécial pertinent s'applique en priorité.

Modèle de forfait et étendue de la prestation

3.1. Les forfaits correspondent à un travail « time-boxed » : la durée, l'effectif de l'équipe et la liste des tâches incluses sont indiqués sur le forfait. Les tâches sont priorisées et exécutées dans la durée du forfait ; leur présence sur la liste ne constitue pas une garantie d'achèvement—l'exécution est promise dans la limite du temps disponible.

3.2. L'effectif de l'équipe est indiqué sur le forfait ; pour des raisons opérationnelles, il peut être adapté avec une capacité équivalente.

3.3. Pour les commandes « sans fournitures », il appartient au Client de fournir des consommables/équipements adéquats, une adresse/accès/code de porte exacts, l'eau/l'électricité, les conditions de sécurité de base et, si nécessaire, le parking/l'ascenseur.

Réservation, confirmation et notification

4.1. Le Client sélectionne un forfait et crée une demande avec l'adresse, la date et l'heure.

4.2. Sous réserve de disponibilité, un Prestataire indépendant est affecté et une notification est envoyée.

4.3. En tant que place de marché, Temizlikiste.com effectue l'appariement/la planification et n'a pas la qualité d'employeur.

Annulation – Remboursement – Modification de date/heure (règles synthétiques)

72 heures ou plus avant la prestation : annulation gratuite ou modification de date/heure gratuite.

Entre 72 heures et 24 heures : en cas d'annulation, seul l'Acompte est conservé, le solde est remboursé. Les modifications dépendent de la disponibilité ; si elles sont impossibles, les règles d'annulation s'appliquent.

Moins de 24 heures : annulation impossible, aucun remboursement. Le Solde du prix est exigible.

Absence/impossibilité de démarrer due au Prestataire : sauf cas de force majeure, les règles de délai s'appliquent telles quelles ; aucune modification/remboursement gratuit.

Force majeure : uniquement les événements relevant d'un état de catastrophe/urgence de « niveau rouge » officiellement déclaré par les autorités compétentes (AFAD/Préfecture/Municipalité ou équivalent). Dans ces cas, la priorité est un replanification gratuite ; si elle est impossible, l'Acompte peut être remboursé.

Dispositions détaillées (annulation-remboursement-modification)

6.1. Annulation 72 heures ou plus avant : après approbation de la demande, la commande est annulée ; l'Acompte est remboursé.

6.2. Annulation entre 72 heures et 24 heures : l'Acompte est conservé ; tout solde éventuel est remboursé.

6.3. Annulation à moins de 24 heures : l'annulation n'est pas acceptée ; aucun remboursement. Le Client paie le Solde du prix sur le compte communiqué par Temizlikiste.com (contre facture).

6.4. Modification de date/heure :

— 24 heures ou plus avant : gratuite (sous réserve de disponibilité).

— Moins de 24 heures : la demande de modification vaut annulation ; la clause 6.3 s'applique.

6.5. Absence/impossibilité de démarrer du Prestataire : à défaut de production d'un justificatif officiel de force majeure de « niveau rouge », les règles de délai s'appliquent sans exception ; aucune modification gratuite ni remboursement de l'Acompte.

6.6. Force majeure : applicable uniquement en cas d'état de catastrophe/urgence déclaré « niveau rouge » par les autorités compétentes. La partie qui l'invoque doit notifier immédiatement et au plus tard dans les 2 heures et étayer par des justificatifs. La priorité est la replanification gratuite ; si elle est impossible, l'Acompte peut être remboursé.

Flux de paiement et encaissement

7.1. L'Acompte est encaissé via la Plateforme ; le Solde du prix est encaissé le jour de la prestation.

7.2. Temizlikiste.com peut encaisser en qualité de mandataire d'encaissement et reverser les sommes au Prestataire conformément aux conditions de l'accord.

7.3. Les remboursements sont effectués selon le moyen de paiement utilisé et dans le cadre des procédures légales/bancaires applicables.

Exécution défectueuse/incomplète et processus de remédiation

8.1. En cas d'exécution défectueuse/incomplète, le Prestataire peut proposer une remédiation/une reprise dans un délai raisonnable.

8.2. Si le Client refuse la remédiation sans motif objectif, un droit au remboursement peut ne pas naître ; si la remédiation est menée avec succès, aucun remboursement n'est effectué.

8.3. Les réclamations pour dommages/pertes sont d'abord réglées entre les parties ; le cas échéant, un recours peut être formé auprès des autorités compétentes. La Plateforme ne communique des informations que dans la mesure des demandes autorisées au titre de la KVKK.

Procédure de demande et standards de preuve

9.1. Demandes : via Mon compte → Mes commandes → Détail de la commande, séparément pour chaque commande.

9.2. La demande doit comporter le numéro de commande, le motif et, le cas échéant, des photos/vidéos, des enregistrements horodatés et des preuves d'accès/d'arrivée.

9.3. Le dépassement des délais (règles 72h/24h) rend les demandes irrecevables.

Abus et sanctions

10.1. Chantage, menaces, harcèlement, manipulation d'avis/notations, contournement de la plateforme, demandes de remboursement abusives, etc. peuvent entraîner : avertissement → restriction de visibilité → suspension temporaire/permanente et, si nécessaire, action en justice.

10.2. En cas de récidive, des mesures supplémentaires pouvant aller jusqu'à la fermeture du compte peuvent être appliquées.

Confidentialité, protection des données (KVKK) et cookies

11.1. Les données personnelles sont traitées conformément à l'Avis de protection des données (KVKK) et à la Politique de cookies.

11.2. Le consentement explicite est recueilli pour les catégories de cookies/SDK non essentiels ; les préférences sont gérables à tout moment.

Droit applicable et juridiction

12.1. Le présent accord est régi par le droit turc.

12.2. Pour les litiges hors consommation, les Tribunaux et Offices d'exécution d'Istanbul (Anatolie) sont compétents ; les dispositions relatives aux opérations de consommation demeurent réservées.

Entrée en vigueur et modifications

13.1. L'accord entre en vigueur dès sa publication sur la Plateforme ; la version en vigueur est celle publiée sur la Plateforme.

13.2. Temizlikiste.com peut mettre à jour le texte pour des raisons de sécurité/conformité/opération ; les modifications produisent effet dès leur publication.

Contact

Temizlikiste.com / NEWTURK TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ.

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

Web : www.temizlikiste.com