

Политика отмены заказа, возврата средств и переноса даты

СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОТМЕНЕ ЗАКАЗА – ВОЗВРАТЕ СРЕДСТВ – ИЗМЕНЕНИИ ДАТЫ/ВРЕМЕНИ

Дата вступления в силу: 01.11.2025

Стороны, определения и модель платформы

Платформа / Temizlikiste.com: маркетплейс и технологический провайдер, соединяющий клиентов, запрашивающих услуги по уборке, с независимыми поставщиками услуг; не является работодателем. Обеспечивает цифровую инфраструктуру процесса, планирование, а при необходимости — функции платёжного/инкассационного представителя.

Поставщик услуги (независимый подрядчик): независимое физическое или юридическое лицо, фактически выполняющее работу на объекте. Налоговые, социальные, охранные и иные установленные законом обязанности лежат на Поставщике услуги.

Клиент: лицо, запрашивающее услугу, выбирая пакет на Платформе.

Авансовый платёж (Advance Payment): сумма, взимаемая через Платформу при создании заказа.

Оставшаяся стоимость услуги (Remaining Service Fee): часть цены пакета, не покрытая авансом и взыскиваемая в день оказания услуги.

С материалами / Без материалов: при работах «с материалами» расходники и оборудование предоставляет Поставщик; при работах «без материалов» — Клиент.

Предмет и область применения соглашения

2.1. Настоящее соглашение устанавливает правила отмены, возвратов и изменения даты/времени для пакетов с фиксированным содержанием на Платформе.

2.2. Его положения применяются совместно с Условиями пользования сайтом и членства, Соглашением с Поставщиком, Уведомлением о защите персональных данных (KVKK) и Политикой использования файлов cookie.

2.3. В случае коллизии настоящее соглашение имеет приоритет по вопросам аванса/отмены-возврата; по иным вопросам приоритет имеют соответствующие специальные документы.

Пакетная модель и объём услуг

3.1. Пакеты представляют собой работу с фиксированными временными рамками (time-boxed): продолжительность, численность команды и перечень включённых задач указаны в описании пакета. Задачи выполняются в порядке приоритета в пределах времени пакета; их наличие в перечне не является гарантией завершения — обязательства ограничены доступным временем.

3.2. Численность команды указывается в пакете; по операционным причинам может заменяться эквивалентной по мощности.

3.3. По заказам «без материалов» Клиент обязан обеспечить надлежащие расходники/оборудование; корректный адрес/доступ/код двери, воду/электроэнергию, базовые требования безопасности и, при

необходимости, парковку/лифт.

Бронирование, подтверждение и уведомление

4.1. Клиент выбирает пакет и создаёт запрос, указав адрес, дату и время.

4.2. С учётом доступности назначается независимый Поставщик, направляется уведомление.

4.3. Temizlikiste.com как маркетплейс осуществляет сопоставление/планирование и не является работодателем.

Отмена – возврат – изменение даты/времени (краткие правила)

За 72 часа и более до услуги: бесплатная отмена или бесплатное изменение даты/времени.

Между 72 и 24 часами: при отмене удерживается только аванс, остаток возвращается. Изменения зависят от доступности; если невозможны, применяются правила отмены.

Менее чем за 24 часа: отмена невозможна, возврат не осуществляется. Оставшаяся стоимость услуги подлежит оплате.

Неявка/невозможность начать по вине Поставщика: за исключением форс-мажора, правила временных интервалов применяются в неизменном виде; бесплатной замены/возврата нет.

Форс-мажор: только события в рамках официально объявленного компетентными органами «красного уровня» ЧС/катастрофы (АFAD/губернаторство/муниципалитет или равный орган). В таких случаях приоритет — бесплатная перепланировка; если невозможна, аванс может быть возвращён.

Подробные положения (отмена-возврат-изменение)

6.1. Отмена за 72 часа и более: после одобрения заявки заказ аннулируется; аванс возвращается.

6.2. Отмена между 72 и 24 часами: аванс удерживается; возможный остаток возвращается.

6.3. Отмена менее чем за 24 часа: не принимается; возврат не производится. Клиент оплачивает Оставшуюся стоимость услуги на счёт, указанный Temizlikiste.com (против счёта/счета-фактуры).

6.4. Изменение даты/времени:

— За 24 часа и более: бесплатно (при наличии возможности).

— Менее чем за 24 часа: запрос об изменении приравнивается к отмене; применяется пункт 6.3.

6.5. Неявка/невозможность начать по вине Поставщика: при отсутствии официальной справки о форс-мажоре «красного уровня» правила временных интервалов применяются без исключений; бесплатная замена или возврат аванса не производится.

6.6. Форс-мажор: применяется только при объявленном компетентными органами ЧС/катастрофе «красного уровня». Сторона, ссылающаяся на него, обязана уведомить немедленно, но не позднее 2 часов, и подтвердить документально. Приоритет — бесплатная перепланировка; если невозможна, аванс может быть возвращён.

Денежные потоки и инкассация

7.1. Аванс взимается через Платформу; Оставшаяся стоимость — в день оказания услуги.

7.2. Temizlikiste.com вправе принимать платежи в качестве инкассационного представителя и перечислять их Поставщику в соответствии с условиями соглашения.

7.3. Возвраты осуществляются способом, использованным при оплате, и в рамках применимого законодательства/банковских процедур.

Ненадлежащее/неполное исполнение и порядок устранения

8.1. В случае ненадлежащего/неполного исполнения Поставщик вправе предложить устранение недостатков/повторное выполнение в разумный срок.

8.2. Если Клиент без объективных причин отказывается от устранения, право на возврат может не возникнуть; при успешном устранении возврат не производится.

8.3. Заявления о повреждениях/убытках прежде всего урегулируются между сторонами; при необходимости можно обратиться в компетентные органы. Платформа передаёт информацию лишь в объёме, запрошенном уполномоченными лицами в рамках KVKK.

Порядок подачи заявок и стандарты доказательств

9.1. Заявки: через Личный кабинет → Мои заказы → Детали заказа, отдельно по каждому заказу.

9.2. Заявка должна содержать номер заказа, обоснование и, при наличии, фото/видео, записи с отметкой времени, подтверждения доступа/прибытия.

9.3. Пропуск сроков (правила 72 ч/24 ч) делает заявки недействительными.

Злоупотребления и санкции

10.1. Шантаж, угрозы, домогательства, манипулирование отзывами/оценками, обход платформы, необоснованные требования возврата и т. п. могут повлечь: предупреждение → ограничение видимости → временную/постоянную блокировку и, при необходимости, судебные меры.

10.2. При повторных нарушениях возможны дополнительные меры, включая закрытие аккаунта.

Конфиденциальность, персональные данные (KVKK) и cookie-файлы

11.1. Персональные данные обрабатываются в соответствии с Уведомлением о защите персональных данных (KVKK) и Политикой cookie.

11.2. Для не обязательных категорий cookie/SDK требуется явное согласие; настройки могут управляться в любой момент.

Применимое право и подсудность

12.1. Настоящее соглашение регулируется законодательством Турции.

12.2. В спорах, не связанных с потребительскими отношениями, подсудность имеют суды и службы принудительного исполнения Стамбула (Анатолийская часть); положения о потребительских сделках остаются в силе.

Вступление в силу и изменения

13.1. Соглашение вступает в силу с момента публикации на Платформе; действующей считается версия, опубликованная на Платформе.

13.2. Temizlikiste.com может обновлять текст по соображениям безопасности/соответствия/операционной необходимости; изменения вступают в силу с момента публикации.

Контакты

Temizlikiste.com / NEWTURK TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ.

Адрес: Cevizli Mah. Tugay Yolu Cad. No:20, Ofisim İstanbul Plazaları, Блок А, этаж 9/41, Малтепе / Стамбул / Турция

Тел.: +90 216 330 38 48 — Эл. почта: info@temizlikiste.com — Зарегистрированная эл. почта (KEP): newturk@hs01.kep.tr

Веб-сайт: www.temizlikiste.com