

Mesafeli Hizmet Satış Sözleşmesi

MESAFELİ HİZMET SATIŞ SÖZLEŞMESİ

(Ön Ödeme / Platform Ücreti — Kredi Kartı veya Banka Havalesi ile Ödeme)

Yürürlük Tarihi: 01.11.2025

Madde 1 - Taraflar ve Tanımlar

1.1. Sağlayıcı/Platform: NEWTURK TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ. ("Platform")

Adres: Cevizli Mah. Tugay Yolu Cad. No:20 Ofisim İstanbul Plazaları A Blok Kat:9/41 Maltepe / İstanbul / Türkiye

Telefon: +90 216 330 38 48 • E-posta: info@temizlikiste.com • **KEP:** newturk@hs01.kep.tr

İnternet Adresi: www.temizlikiste.com • **MERSİS No:** 0631129991200001 • **Veri Merkezi:** İstanbul / Türkiye

1.2. Tüketici (Müşteri): Platform üzerinden sipariş oluşturarak **Ön Ödeme/Platform Ücretini** ödeyen gerçek kişi.

1.3. Hizmet Veren: Temizlik hizmetini fiilen sunan bağımsız kişi/ekip/şirket.

1.4. Paket: Süresi, kişi/ekip sayısı, kapsamı ve malzeme durumuna göre önceden tanımlanmış hizmet içeriği.

1.5. Ön Ödeme / Platform Ücreti: Platformun pazar yeri/aracılık ve dijital altyapı hizmeti karşılığı tahsil ettiği bedel.

1.6. Kalan Hizmet Bedeli: Paket kapsamında hizmet gününde tahsil edilecek, Ön Ödeme dışındaki bedel.

Madde 2 - Konu ve Kapsam

2.1. Bu sözleşme, Tüketicinin siparişine ilişkin **Ön Ödeme/Platform Ücretinin** mesafeli hizmet satışı kapsamında tahsilini ve tarafların hak/yükümlülüklerini düzenler.

2.2. Platform; temizlik hizmeti almak isteyenlerle bağımsız Hizmet Verenleri buluşturan **pazaryeri ve teknoloji sağlayıcısıdır, işveren değildir;** temizlik hizmeti sözleşmesinin tarafı değildir. **Kalan Hizmet Bedeli** ve hizmetin ifasıyla ilgili hususlar kural olarak **Tüketici ↔ Hizmet Veren** arasındadır (Platformun **tek kanal talimatı** veya **tahsil temsilciliği** ile devreye girdiği durumlar saklıdır).

Madde 3 - Ön Bilgilendirme ve Sözleşmenin Kurulması

3.1. Tüketici, ödeme adımı öncesinde sunulan **Ön Bilgilendirme Formunu** elektronik ortamda okuduğunu ve onayladığını beyan eder.

3.2. Tüketici, "**Ödemeyi Tamamla**" butonuna basarak işbu sözleşmeyi elektronik ortamda kurar.

Madde 4 - Platform Hizmetinin Niteliği ve İfası

4.1. Platform hizmeti; paket seçimi ekranları, adres-tarih-saat ile talep oluşturma, uygun Hizmet Veren/ekibin atanması, sipariş takibi, gerekli bildirimler ve tarafların telefon bilgilerinin sipariştan sonra karşılıklı görünür kılınması gibi aracılık/altyapı süreçlerini kapsar.

4.2. Ön Ödemenin onayı ile Platform hizmetinin **derhal ifasına** başlanır.

4.3. Güvenlik/uyum veya operasyonel gerekçelerle Platform, **Kalan Hizmet Bedelinin belirli kanal/hesaplar üzerinden ödenmesini talimatlandırabilir** veya **tahsil temsilcisi** olarak devreye girebilir (sipariş kayıtlarında açıkça belirtilir).

Madde 5 - Bedel, Ödeme ve Faturalandırma

5.1. Ön Ödeme/Platform Ücreti kredi kartı veya banka havalesi/EFT ile tahsil edilir; tutarlar **KDV dâhil** gösterilir.

5.2. Ön Ödemeye ilişkin **e-fatura/e-arşiv** Platform tarafından düzenlenir. **Kalan Hizmet Bedeline** ilişkin belge/fatura **Hizmet Veren** tarafından düzenlenir.

5.3. İadeler mümkünse **aynı ödeme aracına** yapılır; banka/ödeme kuruluşlarının yansıtma süreleri Platformun kontrolü dışındadır.

Madde 6 - Cayma Hakkı (14 Gün) ve İstisna

6.1. Kural olarak Tüketicinin **14 gün** içinde cayma hakkı vardır.

6.2. Ancak hizmet sözleşmelerinde, **Tüketicinin açık onayıyla hizmetin derhal ifasına başlanmışsa** cayma hakkı kullanılamaz (**MSY m.15/1-ğ**).

6.3. Tüketici; **Ön Bilgilendirme Formu** ve bu sözleşmeyi onaylayıp **“Ödemeyi Tamamla”** butonuna tıklamakla Platform hizmetinin **derhal ifasına açık onay** verdiğini ve **bu nedenle 14 günlük cayma hakkını kullanamayacağını** kabul eder.

6.4. Bu istisna nedeniyle **oransal kesinti uygulanmaz; kanuni cayma hakkı doğmaz/kullanılamaz.**

Madde 7 - İptal, İade ve Tarih Değişikliği (Politika ile Uyum)

7.1. Platform, kanuni düzenlemelerden bağımsız olarak **“Sipariş İptal - İade - Tarih Değişikliği Sözleşmesi”** uyarınca aşağıdaki çerçeveyi uygular:

- 72 saat ve üzeri kala:** Ücretsiz iptal veya ücretsiz tarih/saat değişikliği.
- 72-24 saat arası:** İptalde yalnızca **Ön Ödeme** kesilir, kalanı iade edilir. Değişiklik **müsaitliğe bağlıdır**; mümkün değilse iptal hükümleri uygulanır.
- 24 saatten az kala:** **İptal edilemez, iade yoktur. Kalan Hizmet Bedeli**, Platformun bildireceği **tek kanal/hesaba** ödenir.
- Hizmet Veren kaynaklı no-show/başlatamama:** Mücbir sebep haricinde zaman dilimi kuralları **istisnasız uygulanır; ücretsiz değişiklik veya Ön Ödeme iadesi yapılmaz.**
- Mücbir sebep: Sadece** resmî makamlarca ilan edilen **“kırmızı seviye”** afet/olağanüstü durum (AFAD/Valilik/Belediye veya eşdeğer otorite). Bu hâllerde **öncelik ücretsiz yeniden planlama** olup, mümkün değilse **Ön Ödeme iade edilebilir.**
- 7.2.** Erken/ücretsiz koşullar dışındaki talepler, anılan sözleşmedeki **kapalı liste ve delil standartlarına** göre değerlendirilir.
- 7.3.** Platform **emanet (escrow) tutmaz** ve Platformca **tahsil edilmeyen Kalan Hizmet Bedelleri** için **ödeme garantisi vermez.** Platform **tahsil temsilcisi** olarak devreye girdiyse, tahsil edilen tutarlar sözleşmesel şartlara göre **Hizmet Verene aktarılır.**

Madde 8 - Şikâyet ve Uyuşmazlık

8.1. Başvuru kanalları: **info@temizlikiste.com / +90 216 330 38 48.**

8.2. Tüketici işlemlerinde **Tüketici Hakem Heyetleri/Tüketici Mahkemeleri** ve **dava şartı arabuluculuk** hükümleri saklıdır; yetkili yer **İstanbul (Merkez/Anadolu)** ilgili yargı mercileridir.

8.3. Uygulanacak hukuk: **Türkiye Cumhuriyeti hukuku.**

Madde 9 - Kişisel Veriler ve Çerezler

9.1. Kişisel veriler **KVKK Aydınlatma Metni** uyarınca işlenir; telefonlar yalnızca ilgili siparişin koordinasyonu için görünür; **izinsiz ticari iletişim yasaktır.**

9.2. Çerez/SDK kullanımı **Çerez Politikasına** tabidir; zorunlu olmayan kategoriler için **açık rıza** alınır ve **tercihler her zaman yönetilebilir.**

Madde 10 - Son Hükümler

10.1. Bu sözleşme; **Site Kullanım ve Üyelik Sözleşmesi, Hizmet Veren Sözleşmesi** ve **Sipariş İptal - İade - Tarih Değişikliği Sözleşmesi** ile birlikte uygulanır ve bu metinlerin **ayrılmaz parçasıdır.**

10.2. Çelişki hâlinde, **Ön Ödeme/Platform Ücretine** ilişkin hususlarda bu sözleşme; diğer konularda ilgili **özel metin hükümleri** önceliklidir.

10.3. Platform, **güvenlik/uyum/operasyonel gerekçelerle** güncelleme yapabilir; **yayımlandığı anda yürürlüğe girer.**