

Sipariş İptal, İade Tarih Değişikliği Sözleşmesi

SİPARİŞ İPTAL - İADE - TARİH DEĞİŞİKLİĞİ SÖZLEŞMESİ

Yürürlük Tarihi: 01.11.2025

1) Taraflar, Tanımlar ve Platform Modeli

Platform / Temizlikiste.com: Temizlik hizmeti talep edenlerle bağımsız hizmet verenleri buluşturan pazaryeri ve teknoloji sağlayıcısıdır; işveren değildir. Sürecin dijital altyapısını, planlama ve (varsa) tahsil temsilciliği fonksiyonlarını sağlar.

Hizmet Veren (Bağımsız Hizmet Sağlayıcı): Hizmeti sahada fiilen sunan bağımsız gerçek kişi veya ticari işletmedir. Vergi, SGK, İSG ve sair mevzuat yükümlülükleri kendisine aittir.

Hizmet Alan (Müşteri): Platform üzerinden paket seçerek hizmet talep eden kişidir.

Ön Ödeme: Sipariş oluşturulurken Platform üzerinden tahsil edilen bedeldir.

Kalan Hizmet Bedeli: Paket bedelinin ön ödeme dışındaki, hizmet günü tahsil edilecek kısmıdır.

Malzemeli / Malzemesiz: Malzemeli işlerde sarf ve ekipman Hizmet Veren tarafından; malzemesiz işlerde Hizmet Alan tarafından temin edilir.

2) Sözleşmenin Konusu ve Kapsamı

2.1. Bu sözleşme; Platform'daki sabit içerikli hizmet paketleri için iptal, iade ve tarih/saat değişikliği esaslarını düzenler.

2.2. Hükümler; Site Kullanım ve Üyelik Sözleşmesi, Hizmet Veren Sözleşmesi, KVKK Aydınlatma Metni ve Çerez Politikası ile birlikte uygulanır.

2.3. Çelişki hâlinde, ön ödeme/iptal-iade konularında bu sözleşme; diğer hususlarda ilgili özel metin hükümleri önceliklidir.

3) Paket Modeli ve Hizmetin Kapsamı

3.1. Paketler zaman kutulu (time-boxed) çalışmadır: süre, ekip kişi sayısı ve dâhil görev listesi paket üzerinde yer alır. Listedeki işler paket süresi içinde önceliklendirilerek yapılır; listede bulunması tamamlanma garantisi değildir, süre elverdiği ölçüde icra taahhüdüdür.

3.2. Ekip kişi sayısı paket üzerinde belirtilir; operasyonel gerekçelerle eşdeğer kapasite ile değişiklik yapılabilir.

3.3. Malzemesiz siparişlerde uygun sarf/ekipmanı sağlamak; doğru adres-erişim/kapı kodu, su/elektrik, temel güvenlik ve gerekiyorsa otopark/asansör imkânlarını sunmak Hizmet Alan'ın yükümlülüğüdür.

4) Rezervasyon, Onay ve Bildirim

4.1. Hizmet Alan, paket seçip adres-tarih-saat bilgileriyle talep oluşturur.

4.2. Uygunluk durumuna göre bağımsız Hizmet Veren görevlendirilir ve bildirim yapılır.

4.3. Temizlikiste.com, pazaryeri sıfatıyla eşleştirmeyi/planlamayı yapar; işveren sıfatı yoktur.

5) İptal - İade - Tarih Değişikliği (Özet Kurallar)

72 saat ve üzeri kala: Ücretsiz iptal veya ücretsiz tarih/saat değişikliği.

72 saat-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 ödenir.

Hizmet Veren kaynaklı no-show/başlatamama: Mücbir sebep haricinde zaman dilimi kuralları aynen uygulanır; **ücretsiz değişiklik/iade yoktur.**

Mücbir sebep: Sadece resmî makamlarca ilan edilen “kırmızı seviye” afet/olağanüstü durum

(AFAD/Valilik/Belediye veya eşdeğer otorite) kapsamındaki olaylar. Bu hâllerde öncelik ücretsiz yeniden planlamadır; mümkün değilse Ön Ödeme iade edilebilir.

6) Detaylı Hükümler (İptal-İade-Değişiklik)

6.1. 72 saat ve üzeri kala iptal: Başvuru onayıyla sipariş iptal edilir; Ön Ödeme iadesi yapılır.

6.2. 72-24 saat arası iptal: Ön Ödeme kesilir; varsa bakiye iade edilir.

6.3. 24 saatten az kala iptal: İptal kabul edilmez; iade yapılmaz. Hizmet Alan, Kalan Hizmet Bedelini Temizlikiste.com’un bildireceği hesaba (fatura karşılığı) öder.

6.4. Tarih/saat değişikliği:

— **24 saat ve üzeri kala:** Ücretsiz (müsaitlik şartıyla).

— **24 saatten az kala:** Değişiklik talebi iptal sayılır; 6.3 uygulanır.

6.5. Hizmet Veren no-show / başlatamama: Resmî “kırmızı seviye” mücbir sebep belgesi ibraz edilmedikçe, zaman dilimi kuralları **istisnasız** uygulanır; **ücretsiz değişiklik veya Ön Ödeme iadesi yapılmaz.**

6.6. Mücbir sebep: Yalnızca resmî makamların ilan ettiği **kırmızı seviye** afet/olağanüstü durumlarda uygulanır. İddia eden taraf, olayı derhâl ve en geç 2 saat içinde bildirir ve belgeyle ispatlar. Öncelik ücretsiz yeniden planlamadır; mümkün değilse Ön Ödeme iadesi yapılabilir.

7) Ücret Akışı ve Tahsilat

7.1. Ön Ödeme Platform üzerinden tahsil edilir; Kalan Hizmet Bedeli hizmet günü tahsil edilir.

7.2. Temizlikiste.com, tahsil temsilcisi sıfatıyla bedelleri alabilir ve sözleşme şartlarına göre Hizmet Veren’e aktarır.

7.3. İadeler, ödemede kullanılan yöntemle iade esasıyla ve mevzuat/banka süreçleri içinde gerçekleştirilir.

8) Eksik/Ayıplı İfa ve Telafi Süreci

8.1. Eksik/ayıplı ifada Hizmet Veren, makul süre içinde telafi/yeniden işçilik teklif edebilir.

8.2. Hizmet Alan nesnel gerekçe olmadan telafiyi reddederse iade hakkı doğmayabilir; telafi başarıyla yapılırsa iade yapılmaz.

8.3. Hasar/zarar iddiaları öncelikle taraflarca çözülür; gerekirse resmî mercilere başvurulabilir. Platform, KVKK kapsamında yalnız yetkili talepler ölçüsünde bilgi paylaşır.

9) Başvuru Usulü ve Delil Standartları

9.1. Başvurular: Hesabım → Siparişlerim → Sipariş Detayı ekranından, her sipariş için ayrı yapılır.

9.2. Başvuruda sipariş numarası, gerekçe ve varsa fotoğraf/video, zaman damgalı kayıtlar, erişim/varış kanıtları sunulur.

9.3. Süre aşımı (72s/24s kuralları) başvuruları geçersiz kılar.

10) Kötüye Kullanım ve Yaptırımlar

10.1. Şantaj, tehdit, taciz, yorum/puan manipülasyonu, platform atlatma, haksız iade talebi vb. eylemler; uyarı → görünürlük kısıtı → geçici/kalıcı askı ve gerektiğinde hukukî başvuru ile sonuçlanabilir.

10.2. Tekerrür hâlinde hesap kapatma dâhil ilave yaptırımlar uygulanabilir.

11) Gizlilik, KVKK ve Çerezler

11.1. Kişisel veriler; KVKK Aydınlatma Metni ve Çerez Politikasına uygun işlenir.

11.2. Zorunlu olmayan çerez/SDK kategorileri için açık rıza alınır; tercihler her zaman yönetilebilir.

12) Uygulanacak Hukuk ve Yetki

12.1. İşbu sözleşme Türk hukukuna tabidir.

12.2. Uyuşmazlıklarda tüketici dışı hallerde İstanbul (Anadolu) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir; tüketici işlemlerinde ilgili mevzuat saklıdır.

13) Yürürlük ve Değişiklik

13.1. Sözleşme Platform'da yayımlandığı anda yürürlüğe girer; güncel sürüm Platform'da yayımlanan sürümdür.

13.2. Temizlikiste.com, güvenlik/uyum/operasyonel gerekçelerle metni güncelleyebilir; değişiklikler yayım anında hüküm doğurur.

14) İletişim

Temizlikiste.com / NEWTURK TURİZM TİCARET LTD. ŞTİ.

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

Web: www.temizlikiste.com