اتفاقية مزود الخدمة

اتفاقية مزود الخدمة الخاصة بـ ENTEMİZİ.COM

تاريخ النفاذ: 11.10.2023

1. الأطراف والتعاريف

1.1 EnTemizi.Com: مشغّل موقع entemizi.com والقنوات الرقمية المرتبطة به (ويُشار إليها معاً بـ «المنصّة»). ويُشار في هذه الاتفاقية إلى EnTemizi.Com باسم «المنصّة».

1.2 مزود الخدمة: كل شخص طبيعي أو اعتباري يسجّل في المنصّة ويُقدّم عروضاً أو يقدّم خدمات تتعلق بالتنظيف.

1.3 المستفيد من الخدمة: المستخدم الذي يطلب الخدمات عبر المنصّة.

1.4 الدفعة المقدّمة / رسم المنصّة: رسم الوساطة/البنية التحتية الذي يُدفع للمنصّة عند إنشاء الطلب.

1.5 الرسوم المتبقية للخدمة: المبلغ الذي يدفعه المستفيد من الخدمة مباشرةً إلى مزود الخدمة في يوم تقديم الخدمة.

1.6 قواعد تقديم العروض: مجموعة القواعد المنشورة على المنصّة بشكل منفصل التي يجب على مزود الخدمة الالتزام بها عند تقديم العروض.

لرفع أي لُبس: تعدّ EnTemizi.Com مزود خدمة وسيطاً وليست طرفاً في عقد/علاقة تقديم الخدمة بين المستفيد من الخدمة ومزود الخدمة.

2. الموضوع ونطاق التطبيق

2.1 تنظّم هذه الاتفاقية تسجيل مزود الخدمة على المنصّة؛ وعمليات تقديم العروض وقبول الأعمال؛ وإجراءات الاتصال؛ وتنفيذ الخدمة؛ والرسوم/الفوترة؛ والاستخدام العادل؛ وحماية البيانات؛ وحدود المسؤولية.

2.2 تُطبّق هذه الاتفاقية مع شروط استخدام الموقع واتفاقية العضوية وسياسة الإلغاء والاسترداد وإشعار الخصوصية وقواعد تقديم العروض.

3. العضوية والتحقق وأمن الحساب

3.1 يصرّح مزود الخدمة بأن بيانات الهوية والاتصال والضرائب و(إن وجدت) بيانات الشركة المقدّمة صحيحة ومحدّثة.

3.2 يجوز للمنصّة، لأغراض الثقة والنزاهة، طلب التحقق من الهوية/الاتصال ووثائق إضافية؛ وقد يتم إيقاف اعتماد الملف الشخصي مؤقتاً وتقييد الحساب لحين التزويد بها.

3.3 يتحمّل مزود الخدمة مسؤولية اسم المستخدم/كلمة المرور وأمن الحساب.

4. سير العمل (طلب → عرض → اختيار → دفعة مقدّمة → يوم تقديم الخدمة)

4.1 ينشئ المستفيد من الخدمة طلباً يتضمن التاريخ/الوقت ونطاق الخدمة.

4.2 يقدّم مزود الخدمة عرضاً وفقاً لـ قواعد تقديم العروض.

4.3 يجري المستفيد الاختيار ويُتمّ الطلب عبر الدفعة المقدّمة (وهي تشكّل رسم خدمة المنصّة فقط).

4.4 تُدفَع الرسوم المتبقية للخدمة مباشرةً إلى مزود الخدمة في يوم تقديم الخدمة. لا تحتجز المنصّة أموالاً في حساب ضمان (Escrow)، ولا تتوسّط في تدفق الرسوم المتبقية، ولا تقدّم أي ضمان للتحصيل.

5. إجراءات الاتصال

5.1 لا توفّر المنصّة خدمة مراسلة داخلية. بعد إنشاء الطلب تصبح أرقام هواتف الطرفين مرئية للطرفين، وتُدار الاتصالات مباشرةً بين الطرفين.

5.2 يتحمّل الطرفان مسؤولية المحادثات والوعود وتغييرات المواعيد والاتفاقات الجانبية فيما بينهما؛ ولا تُعدّ EnTemizi.Com طرفاً في أي التزامات تنشأ عن تلك الاتصالات.

5.3 لا يجوز استخدام أرقام الهواتف والبيانات الشخصية إلا لتنسيق الطلب المعني؛ ويُحظر مشاركتها مع أطراف ثالثة أو استخدامها في اتصالات تجارية غير مرغوب فيها.

6. إلزامية العرض ونطاقه

6.1 يجب أن يكون أي عرض واقعياً وقابلاً للتنفيذ من حيث السعر والمدة والفريق والمواد والاستثناءات.

6.2 إذا كانت هناك حاجة لزيارة ميدانية/معلومات إضافية، فيجب ذكر ذلك صراحةً في نص العرض.

6.3 بعد الاختيار، لا يُسمح بإجراء تغييرات سعرية اعتباطية باستثناء البنود الخارجة عن النطاق المتفق عليه.

6.4 تُعدّ قواعد تقديم العروض جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

7. أداء الخدمة وجودتها؛ السلامة والممتلكات وواجب العناية

7.1 تُقدّم الخدمة بعناية ومهنية في التاريخ والوقت المتفق عليهما.

7.2 عند توفير المواد من مزود الخدمة، يجب استخدام منتجات مناسبة وآمنة مع الالتزام بتعليمات المُصنّع وتحذيرات السلامة.

7.3 حماية الممتلكات/المنقولات: يلتزم مزود الخدمة ببذل أقصى درجات العناية لتجنّب إلحاق الضرر بممتلكات وأغراض المستفيد من الخدمة. ويُحظر الدخول إلى المناطق الخاصة/المغلقة (الأدراج، الخزائن، الخزائن الحديدية...إلخ) دون إذن.

7.4 السرقة والأضرار: تُعَدّ ادعاءات السرقة أو الفقد أو الضرر مسائل تُعالَج أساساً بين المستفيد من الخدمة ومزود الخدمة؛ ولا تُعدّ المنصّة طرفاً فيها. ويلتزم مزود الخدمة بتعويض الخسائر الناشئة عن أفعال/إهمال مزود الخدمة أو أي من العاملين لديه.

7.5 الآداب والسلامة: يُحظر تقديم الخدمات تحت تأثير الكحول/المخدرات؛ أو الانخراط في اتصالات غير لائقة؛ أو انتهاك الخصوصية؛ أو أي سلوك مماثل.

7.6 عند وجود أداء ناقص/معيب، يجب تقديم تصحيح/إعادة عمل خلال مدة زمنية معقولة.

8. الإلغاء والتأجيل والتخلّف عن الحضور (No-Show)

8.1 يجب إخطار المستفيد من الخدمة بأي حاجة للإلغاء/التأجيل من جانب مزود الخدمة خلال مدة معقولة.

8.2 يُعدّ التخلّف عن الحضور دون إخطار مسبق (No-Show) أمراً غير مقبول؛ وقد تؤدي الحالات المتكررة إلى تقييد الظهور و/أو تعليق الحساب.

8.3 تُحفَظ أحكام القوة القاهرة (صحة/حادث قابلان للتحقق، إلخ).

8.4 تُحدّد شروط ردّ الدفعة المقدّمة في سياسة الإلغاء والاسترداد. أمّا بالنسبة إلى الرسوم المتبقية للخدمة فتُعالَج طلبات الإلغاء/الاسترداد/الخصم بين المستفيد من الخدمة ومزود الخدمة.

9. الرسوم والفوترة والالتزامات الضريبية

9.1 تصدر المنصّة الفاتورة/الإيصال الخاص بالدفعة المقدّمة.

9.2 يتحمّل مزود الخدمة مسؤولية إصدار الفاتورة/الإيصال الخاص بالرسوم المتبقية للخدمة.

9.3 تقع ضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة والاقتطاعات وأي التزامات قانونية أخرى على عاتق مزود الخدمة وفقاً للقانون المعمول به.

10. الاستخدام العادل وحماية المنصّة ومنع التحايل

10.1 تُحظر الأنشطة الهادفة إلى التحايل على الدفعة المقدّمة؛ والحسابات الوهمية؛ وإرسال العروض الآلية/الرسائل المزعجة؛ والمحتوى الخادع؛ والتلاعب بالتقييمات/المراجعات.

10.2 للحفاظ على الثقة وتجربة المستخدم، يجوز للمنصّة إزالة المحتوى وتطبيق تدابير مناسبة، بما في ذلك تقييد الظهور والتعليق المؤقت/الدائم للحساب.

10.3 يمتنع الطرفان عن أي سلوك يهدف إلى التحايل على إجراءات المنصّة/تدفّقات رسومها عند التعامل مع العملاء المُكتسَبين عبر المنصّة. وقد تؤدي الانتهاكات المتكررة إلى تعليق الحساب واللجوء إلى السبل القانونية المناسبة.

10.4 حماية سمعة المنصّة: يُحظر إصدار بيانات/منشورات كاذبة أو مضلّلة أو تشكّل منافسة غير مشروعة بشأن EnTemizi.Com؛ كما يُحظر نشر معلومات غير دقيقة/محرّفة أو شكاوى بلا أساس أو حملات تشويه منهجية. ويُستثنى من ذلك النقد الصادق والمتناسب وفق مبادئ حسن النية.

10.5 قواعد المراجعات/التقييمات: تُحظر المراجعات الذاتية؛ والانتحال لترك مراجعات؛ وتنظيم مراجعات مشجّعة/مدفوعة؛ والتلاعب الجماعي/المنظّم؛ والتصريحات الكاذبة.

10.6 استخدام العلامة التجارية والترويج: لا يجوز استخدام اسم EnTemizi.Com وعلاماته وشعاراته وعناصره المرئية دون إذن؛ ولا يجوز إيهام الغير بأن المستخدم موظف/ممثل للمنصّة؛ ولا يجوز فتح أسماء نطاق/حسابات تواصل اجتماعي قد تسبّب تشويشاً؛ ويُحظر أي ترويج مُضلّل يضرّ بالعلامة والسمعة. وتتطلّب الإعلانات/الترويج موافقة خطّية من المنصّة.

10.7 التصريحات الصحفية/وسائل التواصل: تتطلّب البيانات الصحفية والنشرات والمقابلات والمنشورات التي قد تُلزم المنصّة بمواقف الخطّية. وتُحفَظ الالتزامات القانونية المفروضة.

10.8 المعلومات السرّية: تُعدّ أسالِيب تشغيل المنصّة والمعلومات الفنية عن برمجياتها وعمليّاتها التجارية وتسعيرها/خوارزمياتها وشاشات لوحة الإدارة أسراراً تجارية ولا يجوز إفشاؤها لغير المخوّلين.

11. حدود المسؤولية

11.1 لا تتحمّل EnTemizi.Com المسؤولية عن النزاعات بين الطرفين، بما في ذلك جودة الخدمة، والتنفيذ في الوقت/بالشكل المتفق عليه، والخسارة/الضرر، والسرقة، والأضرار الناجمة عن استخدام المواد الكيميائية، وحالات الصحة/الطوارئ، وعدم دفع الرسوم المتبقية.

11.2 لا تُعدّ EnTemizi.Com طرفاً في الدعاوى العمالية/التوظيفية.

11.3 يوافق مزود الخدمة على تعويض المنصّة عن الخسائر والتكاليف المعقولة والغرامات الإدارية وأتعاب المحاماة التي قد تتكبدها المنصّة بسبب مطالبات يرفعها أطرافٌ ثالثون ضدها.

11.4 لا تُسأل المنصّة عن الانقطاعات وفقدان البيانات والهجمات السيبرانية والأضرار غير المباشرة التي قد تقع رغم اتخاذ تدابير تقنية/إدارية معقولة.

11.5 الإجراءات القضائية/الإدارية: في حالات الاشتباه بالسرقة/الضرر، يجوز للطرفين اللجوء مباشرةً إلى سلطات إنفاذ القانون/السلطات القضائية؛ ويجوز للمنصّة، عند الطلب القانوني، مشاركة السجلات التي بحوزتها.

12. البيانات الشخصية والخصوصية

12.1 تُعالَج البيانات الشخصية وفق قانون حماية البيانات الشخصية التركي (KVKK) وإشعارات الخصوصية ذات الصلة؛ وتخضع ملفات تعريف الارتباط لِـ سياسة الكوكيز.

12.2 لا يجوز استخدام أرقام الهواتف والبيانات الشخصية إلا لتنسيق الطلب المعني؛ ويُحظر مشاركتها مع أطراف ثالثة أو استخدامها في اتصالات تجارية غير مرغوب فيها.

13. الملكية الفكرية

13.1 تعود جميع الحقوق في علامات المنصّة وتصاميمها وبرمجياتها ومحتواها إلى المنصّة أو إلى مُرخّصيها.

13.2 لا يجوز نسخ عناصر المنصّة أو إعادة إنتاجها أو إجراء هندسة عكسية عليها دون ترخيص.

14. القوة القاهرة

14.1 تُعدّ الأحداث الخارجة عن سيطرة الطرفين وغير المتوقعة — الكوارث الطبيعية والأوبئة والحروب والإضرابات وانقطاعات الكهرباء/البنية التحتية وما شابه — قوة قاهرة.

14.2 تُعلّق الالتزامات أثناء القوة القاهرة؛ ويجب الإخطار خلال مدة معقولة.

15. التنازل والمقاولون الثانويون

15.1 لا يجوز لمزود الخدمة التنازل عن الحقوق أو الالتزامات الناشئة عن هذه الاتفاقية دون موافقة خطّية من المنصّة.

15.2 يتحمّل مزود الخدمة مسؤولية تضامنية عن أفعال موظفيه/مقاوليه الثانويين.

16. قابلية الفصل وعدم التنازل

16.1 لا تؤثر بطلانية أي حكم على صحة الأحكام الأخرى.

16.2 لا يُشكّل عدم استعمال أي حق تنازلاً عنه.

17. الإشعارات والتبليغات

17.1 تُعدّ عناوين البريد الإلكتروني/أرقام الهواتف المُصرّح بها على المنصّة عناوين للإشعار، وتُعدّ الإشعارات عبر هذه القنوات صحيحة قانوناً.

17.2 ما لم تُحدَّث على المنصّة، تُعتبَر الإشعارات المرسلة إلى العناوين السابقة مُبلَّغةً أصولاً.

18. تاريخ النفاذ والتعديلات وإنهاء الاتفاق

18.1 تسري هذه الاتفاقية اعتباراً من تاريخ نشرها على المنصّة، وتتوفر النسخة السارية على المنصّة.

18.2 يجوز للمنصّة تحديث هذه الاتفاقية لأسباب تتعلق بالأمن/الامتثال؛ وتسري التعديلات عند نشرها.

18.3 في حال الإخلال، تحتفظ المنصّة بحق تقييد الحساب مؤقتاً/دائماً أو إنهائه.

19. تسوية المنازعات والاختصاص القضائي

19.1 يُطبّق قانون جمهورية تركيا.

19.2 تُحفَظ أحكام الوساطة الإلزامية المطبقة على المنازعات التجارية.

19.3 جهة الاختصاص: محاكم إسطنبول (المركز) وإدارات التنفيذ.

20. إقرارات والتزامات مزود الخدمة

يُقرّ مزود الخدمة ويلتزم بما يلي:

(a) أن المعلومات المقدّمة إلى المنصّة صحيحة ومحدّثة؛

(b) تقديم الخدمات وفق القانون، وبصورة مهنية وبعناية؛

(c) بذل أقصى درجات العناية لحماية الممتلكات/المنقولات، وعدم ارتكاب السرقة، وعدم استخدام/نقل الأشياء دون إذن؛

(d) عدم دخول المناطق الخاصة/المغلقة من دون إذن، واحترام الخصوصية؛

(e) عدم تقديم الخدمات تحت تأثير الكحول/المخدرات، والالتزام بقواعد المبنى/المجمّع وبقوانين السلامة والصحة المهنية؛

(f) الإقرار بأن العروض واقعية ومُلزمة، وأن تغييرات السعر الاعتباطية غير مسموحة إلا للبنود الخارجة عن النطاق؛

(g) إدارة الاتصال مباشرةً بمجرد ظهور أرقام الهواتف؛ وعدم مشاركة بيانات الاتصال مع أطراف ثالثة؛ وعدم استخدامها في مراسلات تجارية غير مرغوب فيها؛

(h) المسؤولية عن إصدار الفواتير/الإيصالات الخاصة بـ الرسوم المتبقية للخدمة والالتزامات الضريبية؛

(i) المسؤولية التضامنية عن أفعال العاملين لديه، وتعويض الأضرار الناشئة عن الخطأ/المخالفة؛

(j) الامتناع عن محاولات التحايل على إجراءات المنصّة/تدفّقات رسومها؛

(k) حماية سمعة EnTemizi.Com والامتناع عن التصريحات الكاذبة/المضلّلة/المكوّنة لمنافسة غير مشروعة؛ والامتناع عن استخدام علامات وشعارات المنصّة دون إذن؛ والامتناع عن التلاعب بالتقييمات/المراجعات؛

(l) الإقرار بأن تاريخ بدء/نشر/نفاذ هذه الاتفاقية وهو 11.10.2023؛ أو أنها سارية لمدّة غير محددة اعتباراً من تاريخ تسجيل مزود الخدمة وطوال استخدام المنصّة؛ وأن الأحكام التي تقتضي طبيعتها الاستمرار بعد الإنهاء تبقى نافذة بعده.

21. الموافقة الإلكترونية

21.1 يعني النقر على أزرار مثل «Register» و«Submit Bid» و«Accept» وغيرها، والاستمرار في استخدام المنصّة، أن هذه الاتفاقية والمستندات المشار إليها قد تم قراءتها وقبولها إلكترونياً.