

Stornierungs- und Rückerstattungsbedingungen für Bestellungen

STORNIERUNGS- UND RÜCKERSTATTUNGSBEDINGUNGEN FÜR BESTELLUNGEN

Geltungsdatum: 11.10.2023

1. Zweck und Funktionsweise der Plattform

1.1. EnTemizi.Com (die „Plattform“) ist eine Vermittlungsplattform, die Personen mit Reinigungsbedarf über ein faires, transparentes und schnelles Angebotssystem mit Profis zusammenbringt.

1.2. Der Anfragende präzisiert seinen Bedarf über einen erfahrungsbasierten Fragenkatalog; alle Dienstleister sehen dieselben Informationen und geben daraufhin ihre Angebote ab. So entstehen faire Preise und vergleichbare Angebote.

1.3. Die Plattform stellt die Infrastruktur bereit, um Sie mit angemessenen Preisen zusammenzuführen; sie prüft Dienstleisterprofile sorgfältig und kann ungeeignete Profile anhand von Feedback, Bewertungen und Rezensionen einschränken/aussetzen.

1.4. Die Plattform bietet keine interne Nachrichtenfunktion. Telefonnummern werden 24 Stunden vor dem Leistungsbeginn gegenseitig sichtbar; die Kommunikation erfolgt ab diesem Zeitpunkt direkt zwischen den Parteien.

1.5. Der Dienstleistungsempfänger kann, sofern gewünscht, die Telefonnummern früher als 24 Stunden sichtbar machen. Der Dienstleister kann eine frühzeitige Sichtbarmachung nicht einseitig aktivieren.

2. Gegenstand und Grenzen dieser Bedingungen

2.1. Diese Bedingungen regeln die Erstattung der Vorauszahlung/Plattformgebühr.

2.2. Die Plattform kann nur die Vorauszahlung erstatten. Zahlungen, die der Dienstleistungsempfänger dem Dienstleister am Leistungstag direkt leistet (der restliche Dienstleistungsbetrag), gehören zum Geschäftsverhältnis zwischen diesen Parteien; die Plattform hält keine Treuhandmittel, vermittelt den Zahlungsfluss nicht und übernimmt keine Inkassogarantie. Anträge hierzu sind an den Dienstleister zu richten.

2.3. Diese Bedingungen gelten gemeinsam mit den Website-Nutzungs- & Mitgliedsbedingungen, der Dienstleistervereinbarung, den Angebotsregeln, der Datenschutzhinweise (KVKK) sowie der Cookie-Richtlinie und sind deren integraler Bestandteil.

2.4. Bei Widersprüchen gelten: Für die Stornierung/Erstattung der Vorauszahlung/Plattformgebühr haben diese Bedingungen Vorrang; in anderen Punkten gehen speziellere Regelungen der jeweils einschlägigen Dokumente vor.

2.5. Mit dem Anlegen einer Bestellung auf der Plattform gelten diese Bedingungen als gelesen und akzeptiert; maßgeblich ist die auf der Plattform veröffentlichte aktuelle Fassung.

3. Regeln für Storno- & Erstattungsanträge

- 3.1. Das Stornorecht beginnt mit Anlage der Bestellung auf der Plattform und besteht bis 24 Stunden nach dem Leistungsbeginn.
- 3.2. Frühstornierung: Anträge bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn werden automatisch bearbeitet; die Bestellung wird automatisch storniert und die Vorauszahlung erstattet.
- 3.3. Eine Frühstornierung ist nur möglich, wenn der Dienstleistungsempfänger die Kontaktnummer des Dienstleisters nicht früher als 24 Stunden vor Leistungsbeginn manuell geöffnet/angesehen hat. Wurde die frühzeitige Sichtbarkeit aktiviert, ist eine Frühstornierung ausgeschlossen; es gilt die Standardstornierung.
- 3.4. Für Bestellungen, die weniger als 24 Stunden vor Leistungsbeginn angelegt werden, ist eine Frühstornierung nicht verfügbar.
- 3.5. Alle Storno- und Erstattungsanträge außer der Frühstornierung werden nach den Artikeln 4-7 geprüft.

4. Antragsverfahren

- 4.1. Storno- & Erstattungsanträge erfolgen über Mein Profil → Meine Bestellungen → Bestelldetails, jeweils separat pro Bestellung.
- 4.2. Der Antrag muss Bestellnummer, Begründung und – sofern vorhanden – Foto-/Videobelege enthalten.
- 4.3. Anträge sind nur gültig, wenn sie die Fristen aus Artikel 3 einhalten.

5. Erstattung wird gewährt — Abschließende Liste (für die Vorauszahlung)

Die Vorauszahlung wird nur in den folgenden Fällen erstattet; außerhalb dieser Fälle erfolgt keine Erstattung:

- 5.1. Nichterscheinen (No-show): Der Dienstleister erscheint nicht zum Termin oder beginnt ohne triftigen Grund nicht mit der Arbeit.
- 5.2. Willkürlicher Abbruch: Der Dienstleister bricht die Arbeit ohne triftigen Grund ab und bietet weder Nachbesserung noch Ersatz an.
- 5.3. Irreführendes Angebot/Nichtkonformität: Das Angebot deckt den im Fragenkatalog beschriebenen Umfang wesentlich nicht ab; es liegt eine offensichtliche Unterdeckung an Fachkunde/Team/Ausrüstung vor, die dem Dienstleister zuzurechnen ist.
- 5.4. Verstoß gegen Ethik/Arbeitsschutz: Leistungsbeginn/-fortsetzung ist wegen Alkohol-/Drogeneinfluss, grob unangemessenem Verhalten oder Verletzung der Privatsphäre nicht möglich.
- 5.5. Höhere Gewalt — zugunsten des Dienstleistungsempfängers: Die Leistung wird aus verwaltungs-/technischen Gründen, die dem Dienstleister zuzurechnen sind, unmöglich.
- 5.6. Technischer Fehler: Offenkundige Systemfehler wie doppelte Belastung der Vorauszahlung sind nachgewiesen.

Erläuterung: Wiederholte/schwere Verstöße nach 5.1-5.4 können zu Profilbeschränkungen/Sperren führen.

6. Erstattung wird nicht gewährt — Abschließende Liste (für die Vorauszahlung)

Eine Erstattung der Vorauszahlung erfolgt nicht in folgenden Fällen:

- 6.1. Rücktritt durch den Empfänger: Einseitige Stornierung ohne Verschulden des Dienstleisters.
- 6.2. Scope-Creep/Nötigung: Erzwingung von Zusatz-/Mehrarbeit unter Androhung von Bewertungen/Rezensionen/Preis; unethische Auftragsangebote. Beginnt/stoppt der Dienstleister aus diesen Gründen, entsteht kein Erstattungsanspruch.
- 6.3. Zugangs-/Eignungsmängel: Falsche/fehlende Adresse oder Türcode; Zutrittsverweigerung durch Sicherheit; kein Wasser/Strom; fehlende Mindestvoraussetzungen wie Parkplatz/Aufzug.
- 6.4. Gefährliches/ungeeignetes Umfeld: Erhebliche Gesundheits-/Arbeitsschutzrisiken, rechtswidrige Bedingungen oder unvorhersehbare übermäßige Risiken, die eine ordnungsgemäße Leistungserbringung verhindern.
- 6.5. Irreführende/fehlende Visuals: Keine oder verharmlosende Bildmaterialien; dadurch ist eine angemessene Vor-Ort-Revision des Angebots erforderlich.
- 6.6. Fristversäumnis: Anträge, die die Fristen aus Artikel 3 nicht einhalten.
- 6.7. Umgehungsversuche der Plattform oder daraus resultierende Streitfälle.
- 6.8. Bösgläubigkeit/Betrugsverdacht: Vorsätzlich falsche Angaben, manipulative Bewertungs-/Rezensionsdrohungen, wiederholte unbegründete Erstattungsforderungen.

7. Unvollständige/Mangelhafte Leistung — Abhilfemechanismus

- 7.1. Bei unvollständiger/mangelhafter Leistung kann der Dienstleister innerhalb angemessener Frist Nachbesserung/Neuausführung anbieten.
- 7.2. Lehnt der Dienstleistungsempfänger die Abhilfe ohne sachlichen Grund ab, kann ein Erstattungsrecht entfallen; wird die Abhilfe erfolgreich erbracht, erfolgt keine Erstattung.
- 7.3. Ansprüche wegen Verlust/Schaden bestehen primär zwischen den Parteien; erforderlichenfalls können gerichtliche/verwaltungsrechtliche Schritte eingeleitet werden. Die Plattform kann auf rechtmäßiges Verlangen Aufzeichnungen bereitstellen.

8. Beweisstandards und Datenschutz

- 8.1. Foto/Video, Verbindungsnachweise (Call Detail Records), Zugangs-/Ankunftsachweise und Drittzeugnisse können berücksichtigt werden; personenbezogene Daten werden gemäß KVKK verarbeitet.
- 8.2. Die Parteien verpflichten sich, personenbezogene Daten im Rahmen des Antrags ausschließlich zur Streitbeilegung zu verwenden und nicht unbefugt an Dritte weiterzugeben.

9. Sanktionen und Missbrauch

9.1. Erpressung, Drohungen, Belästigung, Fake-Profile, Manipulation von Bewertungen/Rezensionen sowie Umgehungsversuche der Plattform können zu Verwarnung → Sichtbarkeitseinschränkung → temporärer/permanenter Sperre und gegebenenfalls rechtlichen Schritten führen.

9.2. Bei Wiederholung können zusätzliche Sanktionen bis hin zur Kontoschließung verhängt werden.

10. Inkrafttreten und Aktualisierungen

10.1. Diese Bedingungen treten am Veröffentlichungsdatum in Kraft; die aktuelle Fassung ist auf der Plattform abrufbar.

10.2. Aus Gründen der Sicherheit/Compliance kann die Plattform diese Bedingungen aktualisieren; Änderungen gelten mit Veröffentlichung.