

Conditions d'annulation et de remboursement des commandes

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT DES COMMANDES

Date d'entrée en vigueur : 11.10.2023

1. Objet et fonctionnement de la Plateforme

1.1. EnTemizi.Com (la « Plateforme ») est une plateforme d'intermédiation qui met en relation, via un système de devis équitable, transparent et rapide, les personnes recherchant des services de nettoyage et des professionnels.

1.2. Le demandeur précise son besoin au moyen d'un questionnaire fondé sur l'expérience ; tous les Prestataires voient les mêmes informations et soumettent leurs offres en conséquence. Cela permet une tarification équitable et des offres comparables.

1.3. La Plateforme fournit l'infrastructure permettant de vous proposer des prix adéquats ; elle examine soigneusement les profils des Prestataires et peut restreindre/suspendre les profils inappropriés en surveillant les retours, avis et notes.

1.4. La Plateforme ne propose aucune messagerie interne. Les numéros de téléphone deviennent réciproquement visibles 24 heures avant l'heure de début de la prestation ; la communication s'effectue à compter de ce moment directement entre les parties.

1.5. Le Bénéficiaire du service peut, s'il le souhaite, rendre les numéros de téléphone visibles avant le seuil de 24 heures. Le Prestataire ne peut pas activer unilatéralement cette visibilité anticipée.

2. Objet et limites des présentes Conditions

2.1. Les présentes Conditions fixent les règles de remboursement de l'Acompte/les Frais de Plateforme.

2.2. La Plateforme ne peut rembourser que l'Acompte. Les paiements effectués directement par le Bénéficiaire au Prestataire le jour de la prestation (le Solde du prix de la prestation) relèvent de la relation commerciale entre ces parties ; la Plateforme ne détient aucun séquestre, n'intervient pas dans le flux du solde et n'accorde aucune garantie d'encaissement. Les demandes relatives à ces montants doivent être adressées au Prestataire.

2.3. Les présentes Conditions s'appliquent conjointement avec les Conditions d'utilisation du site et contrat d'adhésion, l'Accord du Prestataire, les Règles de soumission d'offres, l'Avis de confidentialité/Information (KVKK) et la Politique relative aux cookies, dont elles font partie intégrante.

2.4. En cas de conflit : pour l'annulation et le remboursement de l'Acompte/des Frais de Plateforme, les présentes Conditions prévalent ; pour les autres sujets, priment les dispositions spécifiques du document applicable.

2.5. La création d'une commande sur la Plateforme vaut lecture et acceptation des présentes Conditions ; la version publiée sur la Plateforme fait foi.

3. Règles de demande d'annulation et de remboursement

3.1. Le droit d'annulation commence à la création de la commande sur la Plateforme et se poursuit jusqu'à 24 heures après l'heure de début de la prestation.

3.2. Annulation anticipée : les demandes déposées jusqu'à 24 heures avant l'heure de début sont traitées automatiquement ; la commande est automatiquement annulée et l'Acompte est remboursé.

3.3. L'annulation anticipée n'est disponible que si le Bénéficiaire n'a pas ouvert/consulté manuellement le numéro du Prestataire plus de 24 heures avant l'heure de début. Si la visibilité anticipée a été activée, l'annulation anticipée n'est pas disponible ; l'annulation standard s'applique.

3.4. Pour les commandes créées moins de 24 heures avant l'heure de début, l'annulation anticipée n'est pas disponible.

3.5. Toutes les demandes d'annulation et de remboursement autres que l'annulation anticipée sont examinées conformément aux Articles 4 à 7.

4. Procédure de demande

4.1. Les demandes d'annulation et de remboursement se font via Mon profil → Mes commandes → Détails de la commande, séparément pour chaque commande.

4.2. La demande doit comporter le numéro de commande, le motif et, le cas échéant, des preuves photo/vidéo.

4.3. Les demandes ne sont recevables que si elles respectent les délais de l'Article 3.

5. Remboursement accordé — Liste fermée (pour l'Acompte)

L'Acompte est remboursé uniquement dans les cas suivants ; aucun remboursement n'est effectué en dehors de ces cas :

5.1. Absence (no-show) : le Prestataire ne se présente pas au rendez-vous ou ne commence pas le travail sans motif valable.

5.2. Abandon arbitraire : le Prestataire interrompt le travail sans motif valable et ne propose ni remède ni remplacement.

5.3. Offre trompeuse/non-conformité : l'offre ne couvre pas de façon substantielle le périmètre décrit dans le questionnaire ; insuffisance manifeste de compétences/équipe/équipement imputable au Prestataire.

5.4. Atteinte à l'éthique/à la SST : impossibilité de débiter/poursuivre la prestation en raison d'alcool/drogues, de comportements gravement inappropriés ou d'atteintes à la vie privée.

5.5. Force majeure — au bénéfice du Bénéficiaire : impossibilité d'exécution pour des raisons administratives/techniques imputables au Prestataire.

5.6. Erreur technique : erreurs système évidentes, telles qu'un double prélèvement de l'Acompte, dûment constatées.

Explication : des manquements graves/répétés visés aux points 5.1-5.4 peuvent entraîner des restrictions de profil/une suspension.

6. Remboursement non accordé — Liste fermée (pour l'Acompte)

Aucun remboursement de l'Acompte n'est effectué dans les cas suivants :

6.1. Désistement du Bénéficiaire : annulation unilatérale sans faute du Prestataire.

6.2. Extension forcée du périmètre/contrainte : imposition de travaux supplémentaires via des menaces liées aux notes/avis/prix ; offres contraires à l'éthique. Si le Prestataire ne commence pas ou interrompt la prestation pour ces raisons, aucun droit au remboursement ne naît.

6.3. Défauts d'accès/d'aptitude : adresse/code erroné/manquant ; refus d'accès par la sécurité ; absence d'eau/électricité ; non-mise à disposition de conditions minimales (parking, ascenseur, etc.).

6.4. Environnement dangereux/inadapté : risque important pour la santé/la SST, illégalité des conditions ou risque excessif imprévisible empêchant une exécution raisonnable.

6.5. Visuels trompeurs/absents : absence de visuels ou visuels minimisant l'ampleur ; une révision raisonnable sur site de l'offre s'impose alors.

6.6. Hors délai : demandes ne respectant pas les délais de l'Article 3.

6.7. Tentatives de contournement de la Plateforme ou litiges en résultant.

6.8. Mauvaise foi/soupçon de fraude : déclarations mensongères délibérées, menaces de notation/avis manipulatoires, demandes répétées et injustifiées de remboursement.

7. Exécution incomplète/défectueuse — Mécanisme de remédiation

7.1. En cas d'exécution incomplète/défectueuse, le Prestataire peut proposer une rectification/réexécution dans un délai raisonnable.

7.2. Si le Bénéficiaire refuse sans motif objectif la remédiation, un droit au remboursement peut ne pas naître ; si la remédiation est menée avec succès, aucun remboursement n'est effectué.

7.3. Les réclamations pour perte/dommage relèvent prioritairement des parties ; des voies judiciaires/administratives peuvent être engagées si nécessaire. La Plateforme peut partager des enregistrements sur demande légale.

8. Normes de preuve et confidentialité

8.1. Les photos/vidéos, relevés détaillés d'appels (CDR), preuves d'accès/d'arrivée et attestations de tiers peuvent être examinés ; les données personnelles sont traitées conformément à la KVKK.

8.2. Les parties s'engagent à n'utiliser les données personnelles liées à la demande qu'aux fins de résolution du litige et à ne pas les partager avec des tiers sans autorisation.

9. Sanctions et abus

9.1. Chantage, menaces, harcèlement, faux profils, manipulation des avis/notes et tentatives de contournement de la Plateforme peuvent entraîner avertissement → restriction de visibilité → suspension temporaire/définitive, ainsi que des actions en justice si nécessaire.

9.2. En cas de récidive, des sanctions supplémentaires, dont la fermeture du compte, peuvent être appliquées.

10. Entrée en vigueur et mises à jour

10.1. Les présentes Conditions entrent en vigueur à leur date de publication ; la version à jour est disponible sur la Plateforme.

10.2. Pour des raisons de sécurité/conformité, la Plateforme peut mettre à jour les présentes Conditions ; les modifications prennent effet dès leur publication.