Условия отмены заказа и возврата средств

УСЛОВИЯ ОТМЕНЫ ЗАКАЗА И ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

Дата вступления в силу: 11.10.2023

1. Цель и функционирование Платформы

1.1. EnTemizi.Com («Платформа») — посредническая платформа, которая посредством справедливой, прозрачной и быстрой системы предложений соединяет лиц, нуждающихся в услугах по уборке, с профессионалами.

1.2. Заказчик уточняет потребность с помощью основанного на опыте опросника; все Исполнители видят одинаковую информацию и подают предложения соответственно. Это обеспечивает справедливое ценообразование и сопоставимые офферы.

1.3. Платформа предоставляет инфраструктуру, позволяющую находить корректные цены; тщательно проверяет профили Исполнителей и, анализируя отзывы и оценки, может ограничивать/приостанавливать неподходящие профили.

1.4. На Платформе нет внутренней системы обмена сообщениями. Номера телефонов становятся взаимно видимыми за 24 часа до времени начала услуги; с этого момента связь осуществляется напрямую между сторонами.

1.5. Заказчик услуги может, при желании, сделать номера телефонов видимыми раньше, чем за 24 часа. Исполнитель не может включить раннюю видимость в одностороннем порядке.

2. Предмет и пределы настоящих Условий

2.1. Настоящие Условия регулируют правила возврата авансового платежа/комиссии Платформы.

2.2. Платформа может возвращать только авансовый платеж. Платежи, которые Заказчик вносит напрямую Исполнителю в день оказания услуги (далее — Остаток вознаграждения за услуги), являются частью коммерческих отношений между указанными сторонами; Платформа не хранит средства на эскроу-счёте, не посредничает в потоке указанного остатка и не предоставляет гарантий взыскания. Заявления по таким суммам направляются Исполнителю.

2.3. Настоящие Условия применяются совместно с Пользовательским соглашением и условиями членства, Соглашением с Исполнителем, Правилами подачи предложений, Уведомлением о конфиденциальности/информировании (KVKK) и Политикой в отношении файлов cookie и являются их неотъемлемой частью.

2.4. В случае противоречий: по вопросам отмены и возврата авансового платежа/комиссии Платформы приоритет имеют настоящие Условия; по иным вопросам приоритет имеют специальные положения соответствующих документов.

2.5. Создание заказа на Платформе означает, что настоящие Условия прочитаны и приняты; применяется актуальная версия, опубликованная на Платформе.

3. Правила подачи заявлений на отмену и возврат

3.1. Право на отмену возникает с момента создания заказа на Платформе и действует до истечения 24 часов после времени начала услуги.

3.2. Ранняя отмена: заявления, поданные не позднее чем за 24 часа до начала услуги, обрабатываются автоматически; заказ автоматически аннулируется, а авансовый платеж возвращается.

3.3. Ранняя отмена доступна только при условии, что Заказчик не открывал/не просматривал вручную номер Исполнителя ранее чем за 24 часа до начала услуги. Если ранняя видимость была включена, ранняя отмена недоступна; применяется стандартная отмена.

3.4. Для заказов, созданных менее чем за 24 часа до начала услуги, ранняя отмена недоступна.

3.5. Все заявления об отмене и возврате, кроме ранней отмены, рассматриваются в соответствии со статьями 4–7.

4. Порядок подачи заявления

4.1. Заявления на отмену и возврат подаются через раздел Мой профиль → Мои заказы → Детали заказа, отдельно по каждому заказу.

4.2. Заявление должно содержать номер заказа, обоснование и, при наличии, фото-/видеодоказательства.

4.3. Заявления действительны только при соблюдении сроков, указанных в статье 3.

5. Возврат производится — закрытый перечень (по авансовому платежу)

Авансовый платеж возвращается только в следующих случаях; в иных случаях возврат не производится:

5.1. Неявка (no-show): Исполнитель не приходит на встречу либо без уважительной причины не приступает к работе.

5.2. Самовольное прекращение работ: Исполнитель без уважительной причины прекращает работу и не предлагает ни исправления, ни замену.

5.3. Вводящее в заблуждение предложение/несоответствие: Предложение по сути не охватывает объём, описанный в опроснике; налицо очевидная недостаточность компетенции/персонала/оборудования, вменяемая Исполнителю.

5.4. Нарушение этики/ОТ и ТБ: Невозможность начала/продолжения работ вследствие алкогольного/наркотического опьянения, грубо неподобающего поведения или нарушения частной жизни.

5.5. Форс-мажор — в пользу Заказчика: Исполнение становится невозможным по административным/техническим причинам, вменяемым Исполнителю.

5.6. Техническая ошибка: Подтверждённые очевидные сбои системы, например двойное списание авансового платежа.

Пояснение: Повторяющиеся/существенные нарушения по пп. 5.1–5.4 могут повлечь ограничения/блокировку профиля.

6. Возврат не производится — закрытый перечень (по авансовому платежу)

Возврат авансового платежа не производится в следующих случаях:

6.1. Отказ по инициативе Заказчика: Односторонняя отмена при отсутствии вины Исполнителя.

6.2. Расширение объёма/принуждение: Навязывание дополнительной/повышенной работы под угрозой оценок/отзывов/цены; неэтичные предложения. Если по этим причинам Исполнитель не начинает или прекращает работу, право на возврат не возникает.

6.3. Недостатки доступа/условий: Неверный/отсутствующий адрес или код двери; отказ в доступе службой безопасности; отсутствие воды/электричества; непредоставление минимально необходимых условий (парковка, лифт и т. п.).

6.4. Опасная/неподходящая среда: Существенный риск для здоровья/ОТ и ТБ, незаконные условия либо непредвиденный чрезмерный риск, препятствующие надлежащему исполнению.

6.5. Вводящие в заблуждение/отсутствующие визуальные материалы: Отсутствие визуалов либо их занижение объёма работ; вследствие этого требуется разумная корректировка предложения на месте.

6.6. Пропуск срока: Заявления, не соответствующие срокам, указанным в статье 3.

6.7. Попытки обхода Платформы или споры, вытекающие из таких попыток.

6.8. Недобросовестность/подозрение на мошенничество: Заведомо ложные сведения, манипулятивные угрозы оценками/отзывами, повторные необоснованные требования возврата.

7. Ненадлежащее/дефектное исполнение — механизм устранения

7.1. В случае ненадлежащего/дефектного исполнения Исполнитель может в разумный срок предложить устранение недостатков/повторное выполнение.

7.2. Если Заказчик без объективных причин отказывается от устранения, право на возврат может не возникнуть; при успешном устранении возврат не производится.

7.3. Требования о возмещении утрат/повреждений прежде всего урегулируются между сторонами; при необходимости могут быть задействованы судебные/административные процедуры. Платформа может предоставить записи по законному запросу.

8. Стандарты доказательств и конфиденциальность

8.1. Могут учитываться фото/видео, детализация телефонных соединений (CDR), доказательства доступа/прибытия и показания третьих лиц; персональные данные обрабатываются в соответствии с KVKK.

8.2. Стороны обязуются использовать персональные данные в рамках заявления исключительно для разрешения спора и не передавать их третьим лицам без разрешения.

9. Санкции и злоупотребления

9.1. Шантаж, угрозы, домогательства, фейковые профили, манипулирование оценками/отзывами и попытки обойти Платформу могут повлечь предупреждение → ограничение видимости → временную/постоянную блокировку и, при необходимости, судебные действия.

9.2. При повторении возможны дополнительные санкции, включая закрытие аккаунта.

10. Вступление в силу и обновления

10.1. Настоящие Условия вступают в силу с даты публикации; актуальная версия доступна на Платформе.

10.2. По причинам безопасности/соответствия требованиям Платформа может обновлять настоящие Условия; изменения действуют с момента публикации.