

Sipariş İptal ve İade Koşulları

SİPARİŞ İPTAL VE İADE KOŞULLARI

Yürürlük Tarihi: 11.10.2023

1. Platformun Amacı ve İşleyişi

- 1.1. EnTemizi.Com ("Platform"), temizlik hizmeti almak isteyenlerle profesyonelleri adil, şeffaf ve hızlı bir teklif sistemiyle buluşturan aracı platformdur.
- 1.2. Talep sahibi, deneyime dayalı soru seti ile ihtiyacını netleştirir; tüm Hizmet Verenler aynı bilgiyi görerek teklif verir. Böylece adil fiyatlandırma ve karşılaştırılabilir teklifler oluşur.
- 1.3. Platform, doğru fiyatlarla buluşmanızı sağlamak için altyapı sunar; Hizmet Veren profillerini titizlikle inceler; geri bildirim, yorum ve puanlamaları izleyerek uygunsuz profilleri kısıtlayabilir/askıya alabilir.
- 1.4. Platform içi mesajlaşma yoktur. Telefon numaraları, iş başlangıcından 24 saat önce karşılıklı görünür; iletişim bu andan itibaren doğrudan taraflar arasında yürütülür.
- 1.5. Hizmet Alan, isterse 24 saatlik eşiği beklemeden telefonları erken görünür kılabilir. Hizmet Veren tek başına erken görüntüleme yapamaz.

2. Koşulların Konusu ve Sınırları

- 2.1. Bu Koşullar, Ön Ödeme/Platform Ücreti iadesine ilişkin esasları düzenler.
- 2.2. Platform yalnızca Ön Ödeme'yi iade edebilir. Hizmet günü Hizmet Alan'ın Hizmet Veren'e yaptığı doğrudan ödemeler (Kalan Hizmet Bedeli) taraflar arasındaki ticari ilişkidir; Platform emanet (escrow) tutmaz, kalan bedelin akışına aracılık etmez, tahsilat garantisi vermez. Bu tutarlara ilişkin iptal/iade talepleri doğrudan Hizmet Veren'e yöneltilir.
- 2.3. Bu Koşullar; Site Kullanım Koşulları ve Üyelik Sözleşmesi, Hizmet Veren Sözleşmesi, Teklif Verme Kuralları, Gizlilik/Aydınlatma Metni (KVKK) ve Çerez Politikası ile birlikte uygulanır ve bu metinlerin ayrılmaz parçasıdır.
- 2.4. Çelişki hâlinde; Ön Ödeme/Platform Ücreti'nin iptali ve iadesine ilişkin konularda bu Koşullar hükümleri, diğer konularda ise özel hüküm içeren ilgili metin hükümleri önceliklidir.
- 2.5. Siparişin Platform'da oluşturulmasıyla bu Koşullar okunmuş ve kabul edilmiş sayılır; güncel sürüm esas alınır.

3. İptal & İade Başvuru Kuralları

- 3.1. İptal hakkı, siparişin Platform'da oluşturulduğu anda başlar ve iş başlangıcından 24 saat sonrasına kadar devam eder.

3.2. Erken iptal hakkı: İş başlangıcına 24 saat kalana kadar yapılan iptal başvuruları otomatik sonuçlandırılır; sipariş otomatik iptal edilir ve Ön Ödeme iadesi yapılır.

3.3. Erken iptal hakkının kullanılabilmesi için hizmet alan tarafın, hizmet veren iletişim numarasını manuel olarak açarak görüntülememesi gereklidir.

3.4. İş başlangıcına 24 saatten az bir süre kala oluşturulan siparişlerde Erken İptal hakkı kullanılamaz.

3.5. Erken İptal dışındaki tüm iptal ve iade talepleri, Madde 4-7 hükümlerine göre değerlendirilir.

4. Başvuru Usulü

4.1. İptal & iade başvuruları Profilim → Siparişlerim → Sipariş Detayı ekranından, her sipariş için ayrı ayrı yapılır.

4.2. Başvuruda sipariş numarası, gerekçe ve varsa fotoğraf/video kanıtları eklenir.

4.3. Başvuruların geçerli sayılması için Madde 3'teki süre kurallarına uygun yapılması zorunludur.

5. İptal & İade Yapılır — Kapalı Liste (Ön Ödeme için)

Ön Ödeme iadesi yalnızca aşağıdaki hallerde yapılır; bunların dışında iade yapılmaz:

5.1. No-show: Hizmet Veren'in randevuya hiç gelmemesi veya makul gerekçe olmadan işe başlamaması.

5.2. Keyfi bırakma: İşin makul gerekçe olmadan yarıda bırakılması ve telafi/ikame sunulmaması.

5.3. Yanıltıcı teklif/uygunsuzluk: Teklifin, soru seti kapsamını esaslı şekilde karşılamaması; uzmanlık/ekip/ekipmanın bariz yetersiz olması ve sorumluluğun Hizmet Veren'e ait bulunması.

5.4. Etik/İSG ihlali: Alkol/uyuşturucu etkisi, ağır kaba davranış, mahremiyet ihlali nedeniyle hizmetin başlayamaması/ilerleyememesi.

5.5. Mücbir sebep – Hizmet Alan lehine: Hizmet, Hizmet Veren'e isnat edilebilen idarî/teknik nedenlerle imkânsız hâle gelirse.

5.6. Teknik hata: Mükerrer Ön Ödeme tahsilatı gibi açık sistem hataları belgelenirse.

Açıklama: 5.1-5.4'teki ağır/ısrarlı ihlaller profil kısıtı/askı yaptırımlarıyla sonuçlanabilir.

6. İptal & İade Yapılmaz — Kapalı Liste (Ön Ödeme için)

Ön Ödeme iadesi aşağıdaki hallerde yapılmaz:

6.1. Hizmet Alan kaynaklı vazgeçme: Hizmet Veren kusuru yokken tek taraflı iptal.

6.2. Kapsam dışı zorlama/şantaj: Fiyat/puan/yorum tehdidiyle ek/fazla iş yaptırmaya zorlama; etik dışı iş teklifleri. Bu nedenlerle Hizmet Veren'in işi başlatmaması/durdurması iade hakkı doğurmaz.

6.3. Erişim/uygunluk eksikliği: Yanlış/eksik adres, kapı/kapı kodu verilmemesi; güvenlikten içeri alınmama; su/elektrik erişimi sağlanmaması; park/asansör gibi asgari koşulların sağlanmaması.

- 6.4. Tehlikeli/uygunsuz ortam: Ağır sağlık/İSG riski, mevzuata aykırı koşullar veya öngörülmeyen aşırı risk nedeniyle hizmetin makul şekilde icra edilememesi.
- 6.5. Görsel yanıltıcılığı/eksikliği: Görsel hiç yüklenmemesi veya kapsamı olduğundan daha hafif göstermesi; bu nedenle teklifin yerinde doğrulamadan sonra makul farklarla revizyon gerektirmesi.
- 6.6. Süre dışı başvuru: Madde 3'teki süre kurallarına uymayan başvurular.
- 6.7. Platform atlatma girişimi veya bu girişimden doğan uyuşmazlıklar.
- 6.8. Kötü niyet/dolandırıcılık şüphesi: Kasti yanlış beyan, manipülatif puan/yorum tehdidi, mükerrer haksız iade talebi.

7. Eksik/Ayıplı İfa – Telafi Mekanizması

- 7.1. Eksik/ayıplı ifada, Hizmet Veren makul süre içinde düzeltme/yeniden işçilik teklif edebilir.
- 7.2. Hizmet Alan telafiyi nesnel sebep olmadan reddederse iade hakkı doğmayabilir; telafi başarıyla yapılırsa iade yapılmaz.
- 7.3. Zarar/hasar iddiaları esasen taraflar arasındadır; gerekirse adlî/idarî mercilere başvurulabilir. Platform, kanunen istenirse elindeki kayıtları paylaşabilir.

8. Kanıt Standartları ve Gizlilik

- 8.1. Fotoğraf/video, çağrı kayıt dökümleri, erişim/varış kanıtları, üçüncü kişi beyanları dikkate alınır; kişisel veriler KVKK'ya uygun işlenir.
- 8.2. Taraflar, başvuru kapsamındaki kişisel verileri yalnızca uyuşmazlığın çözümü için kullanmayı; üçüncü kişilerle izinsiz paylaşmamayı taahhüt eder.

9. Yaptırımlar ve Kötüye Kullanım

- 9.1. Şantaj, tehdit, taciz, sahte profil, yorum/puan manipülasyonu, platform atlatma girişimleri; uyarı → görünürlük kısıtı → geçici/kalıcı askıya alma ve gerektiğinde hukukî başvuru ile sonuçlanabilir.
- 9.2. Tekerrür hâlinde hesap kapatma dâhil ek yaptırımlar uygulanabilir.

10. Yürürlük ve Güncelleme

- 10.1. Bu Koşullar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer; güncel sürüm Platform'da yayımlanır.
- 10.2. Platform, güvenlik/uyum gerekçeleriyle Koşullar hükümlerini güncelleyebilir; değişiklikler yayımlandığı anda hüküm doğurur.