Sözleşmeler ve Bilgilendirme Metinleri

temizlepro.com — Metin sürümü: 2026-02-18
Basım tarihi: 15.11.2026 18:59
Metin özeti (SHA-256): `048db3dffd523c12aad16562948a8c695580894d08525d521a165b44a43bc596`

TEMİZLEPRO PLATFORM KULLANIM KOŞULLARI, ARACILIK HİZMETİ SÖZLEŞMESİ, MESAFELİ HİZMET SÖZLEŞMESİ ŞABLONU VE KVKK BİLGİLENDİRME METİNLERİ

Yürürlük Tarihi: 18.02.2026
Platform / Web Sitesi: temizlepro.com ("Platform")

0. Taraflar ve İletişim

Platform İşletmecisi (TemizlePro): Coşarlar Giyim Tekstil Kuru Temizleme LTD. ŞTİ.
Vergi Dairesi / No: Yıldırım VD. / 2110056551
Merkez Adres: Kırcaali Mah. Namık Kemal Sok. No:13/D
Telefon: 0224 346 00 73
E-posta: info@temizlepro.com

Müşteri (Kullanıcı): Platform'u kullanan gerçek kişi ("Müşteri").

Bu metin; (A) Müşteri-TemizlePro ilişkisini düzenleyen Platform Kullanım ve Aracılık Hizmeti Sözleşmesi'ni ve (B) sipariş anında firma bazında doldurularak Müşteri'ye gösterilecek Mesafeli Hizmet Sözleşmesi Şablonu'nu içerir.

A) PLATFORM KULLANIM KOŞULLARI VE ARACILIK HİZMETİ SÖZLEŞMESİ (MÜŞTERİ-TEMİZLEPRO)

1. Tanımlar

1.1. Platform: TemizlePro'nun temizlepro.com üzerinden sunduğu arayüz ve dijital hizmetler.
1.2. Firma / Hizmet Sağlayıcı: Platform'da profili bulunan, temizlik hizmetini bizzat ifa eden bağımsız hizmet sağlayıcı gerçek/tüzel kişi.
1.3. Sipariş: Müşteri'nin seçtiği Firma'ya iletilmek üzere Platform üzerinden yaptığı hizmet talebi.
1.4. Kalıcı Veri Saklayıcısı: E-posta, SMS, PDF, kullanıcı paneli gibi bilginin saklanıp sonradan erişilebildiği ortam.

2. TemizlePro'nun Rolü (Aracılık Bilgilendirmesi)

2.1. TemizlePro, Müşteri ile Firmaları bir araya getiren ve sipariş/iletişim yönlendirmesi yapan aracı hizmet sağlayıcıdır. TemizlePro, temizlik hizmetini kural olarak bizzat sunmaz; hizmet sözleşmesi Müşteri ile Firma arasında kurulur (B Bölümü).
2.2. TemizlePro'nun aracı rolü; mevzuatın aracı hizmet sağlayıcıya yükleyebileceği emredici yükümlülükler saklı kalmak üzere, Platform'un aracılık fonksiyonunun yürütülmesi ile sınırlıdır.

3. Üyelik, Hesap Güvenliği ve Doğrulama

3.1. Müşteri, Platform'a kayıt olurken ve kullanırken doğru/güncel bilgi vermekle yükümlüdür.
3.2. Platform'a girişte ve/veya belirli işlemlerde SMS doğrulama/tek kullanımlık şifre (OTP) uygulanır. TemizlePro, güvenlik ve dolandırıcılık risklerine karşı risk bazlı olarak (yeni cihaz, şüpheli işlem, yüksek tutar vb.) ek doğrulama isteyebilir.
3.3. Müşteri, hesabının güvenliğinden ve hesabı üzerinden yapılan işlemlerden sorumludur.

4. Sipariş Akışı - Teklif/Kabul Mantığı

4.1. Platform üzerinden yapılan sipariş, seçilen Firma'ya hizmet talebinin iletilmesi niteliğindedir.
4.2. Hizmet sözleşmesinin Müşteri ile Firma arasında ne zaman kurulacağı ve bedel/kapsamın bağlayıcılığı B Bölümü'nde düzenlenir.
4.3. TemizlePro, siparişin alındığına ve Firmaya iletildiğine dair bilgilendirmeyi kalıcı veri saklayıcısı ile sağlayabilir.

5. Fiyat Listeleri, Güncellik ve "Listede Yok / Tarihi Geçmiş Fiyat" Riskleri

5.1. Platform'da görünen hizmet kalemleri, fiyat listeleri, kapsam açıklamaları ve benzeri içerikler Firmalar tarafından sağlanır. TemizlePro bu beyanları kural olarak doğrulamaz/teyit etmez. (Emredici mevzuat hükümleri saklıdır.)
5.2. Müşteri; (i) almak istediği hizmet kaleminin fiyat listesinde yer almayabileceğini, (ii) Firmaların fiyatları güncellememesi halinde listelenen fiyatın güncel olmayabileceğini bilir.
5.3. TemizlePro, teknik olarak mümkünse "son güncelleme" bilgisini gösterebilir; ancak bu bilgi dahi mutlak güncellik garantisi

oluşturmaz.
5.4. TemizlePro, fiyat/kapsam uyuşmazlıklarında iyi niyetle iletişimi kolaylaştırabilir; ancak bedelin belirlenmesi/ifanın yürütülmesi Firmaya aittir.

6. Hizmetin İfasına İlişkin Sorumluluk

6.1. Hizmetin kapsamı, kalitesi, ayıpsız ifası, randevuya uyum, personel davranışı, kullanılan kimyasal/ekipman, iş sağlığı ve güvenliği, mekânda oluşabilecek hasar, üçüncü kişilere verilebilecek zararlar, faturalandırma ve mevzuata uygunluk dahil olmak üzere hizmetin ifasından doğan her türlü sorumluluk münhasıran Firmaya aittir.
6.2. TemizlePro, hizmeti bizzat ifa etmediği işlemlerde Firma'nın fiil/ihmallerinden doğan zararlardan kural olarak sorumlu değildir (emredici hükümler saklıdır).

7. Belge/Resmiyet Doğrulaması Yapılmadığı

7.1. TemizlePro; vergi levhası, oda kaydı, yetki belgesi, ruhsat, sigorta, çalışan yeterliliği vb. Firma beyanlarını kural olarak doğrulamaz/teyit etmez.
7.2. Müşteri, Firma seçimini kendi değerlendirmesiyle yaptığını kabul eder. (Mevzuatın zorunlu kıldığı haller saklıdır.)

8. Uyuşmazlıklar

8.1. Müşteri ile Firma arasındaki şikâyet, bedel/iade, tazminat, ayıp-kusur, eksik hizmet, iptal gibi uyuşmazlıklar kural olarak Müşteri ile Firma arasında çözülür. TemizlePro iletişimi kolaylaştırabilir; ancak arabulucu/hakem/temsilci sıfatıyla sorumluluk üstlenmez (emredici hükümler saklıdır).

9. İçerik ve Hukuka Aykırılık Bildirimleri

9.1. TemizlePro, hukuka aykırılıktan haberdar olunması halinde, mevzuatın öngördüğü sınırlar içinde içerik/ilan/hizmet görünürlüğüne ilişkin işlem yapabilir.

10. Sorumluluk Sınırı

10.1. TemizlePro'nun sorumluluğu, kasıt/ağır ihmal ve emredici hükümler saklı kalmak üzere, Platform'un aracılık fonksiyonunun yerine getirilmesiyle sınırlıdır.
10.2. TemizlePro; dolaylı zararlar, kâr kaybı, itibar kaybı, iş kesintisi gibi sonuçlardan ve Firma'nın fiil/ihmallerinden kaynaklanan zararlardan sorumlu değildir (emredici hükümler saklıdır).

11. Veri Paylaşımı (Siparişin İletilmesi İçin)

11.1. Müşteri, siparişin yerine getirilebilmesi amacıyla gerekli iletişim ve adres bilgilerinin seçilen Firma ile paylaşılacağını kabul eder. Detaylar EK-3 KVKK Metinleri'ndedir.

12. Değişiklikler ve Yürürlük

12.1. TemizlePro, işbu metni mevzuat/operasyon/güvenlik sebepleriyle güncelleyebilir. Güncel metin Platform'da yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.
12.2. Müşteri, "okudum/kabul ediyorum" onayı ile bu sözleşmeyi kabul eder.

B) MESAFELİ HİZMET SÖZLEŞMESİ ŞABLONU (MÜŞTERİ-FİRMA)

Bu bölüm, sipariş anında firma bilgileri ve hizmet detayları doldurularak Müşteri'ye gösterilir. TemizlePro bu sözleşmenin tarafı değildir; aracı konumdadır.

1. Taraflar

Müşteri: [Ad Soyad / TCKN (opsiyonel)]
Firma (Hizmet Sağlayıcı): [Unvan] - [Adres] - [Vergi/VKN] - [Telefon/E-posta]

2. Sözleşmenin Konusu

İşbu sözleşme, Müşteri'nin talep ettiği temizlik hizmetinin Firmaca mesafeli olarak sunulmasına ilişkin şartları düzenler.

3. Hizmetin Temel Nitelikleri ve Kapsamı

Hizmet: [Hizmet adı]

Kapsam: [Kapsam açıklaması - oda/m²/iş listesi]

Tarih/Saat: [Randevu]

Hizmet Yeri: [Adres]

Malzeme: [Dahil/Dahil değil]

4. Bedel, Fiyatın Bağlayıcılığı ve Ek Ücretler

4.1. Toplam Bedel: [₺…] (vergiler dahil)
4.2. Müşteri, "Ödeme Yükümlülüğü Doğuran Onay" adımında gösterilen toplam bedeli ve kapsamı onayladığında bu bedel/kapsam esas alınır.
4.3. Listede olmayan hizmet / güncel olmayan fiyat: Firma, hizmetin listede olmaması veya fiyatın güncel olmaması gibi sebeplerle bedel/kapsam değişikliği önerecekse bunu Müşteri'ye açıkça bildirir; Müşteri'nin ayrıca açık onayı olmadan değişiklik uygulanamaz. Müşteri kabul etmezse sipariş iptal edilir.
4.4. Ek bedeller: Müşteri'nin açık onayı olmaksızın ek hizmet/ek ücret talep edilemez.

5. Müşteri Yükümlülükleri

Müşteri; doğru adres/iletişim bilgisi vermek, randevu saatinde erişim sağlamak, hizmetin ifası için makul hazırlıkları yapmakla yükümlüdür.

6. Randevu, Gecikme, No-Show

Firma/Müşteri kaynaklı gecikme, iptal veya no-show hallerinin sonuçları, Firma'nın iptal politikasına ve emredici mevzuata uygun şekilde değerlendirilir. (Politika sipariş öncesi ayrıca gösterilir.)

7. Cayma / İptal / Şikâyet (Özet)

Müşteri'nin cayma/iptal ve şikâyet hakları emredici mevzuat çerçevesinde değerlendirilir. Cayma bildirimi kanalı: [Firma iletişim kanalı].
(İsterseniz burada Firma bazlı "iptal saatine göre" tablo da ekleriz.)

EK-1: SİPARİŞ ÖNCESİ "ÖN BİLGİLENDİRME" EKRANI ŞABLONU

Sipariş onayından hemen önce Müşteri'ye şu özet gösterilir ve "ön bilgilendirmeyi okudum" teyidi alınır:

Firma bilgileri (unvan/iletişim)
Hizmetin temel nitelikleri/kapsamı
Toplam bedel (vergiler dahil) + varsa masraf kalemleri/hakediş yöntemi
Randevu tarihi/ifa yeri
Ek bedellerin açık onay olmadan alınamayacağı uyarısı
Cayma/iptal ve şikâyet kanalı bilgisi
Fiyat listesi uyarısı: "Fiyatlar Firmalarca güncellenir; listede olmayan hizmet veya güncellenmemiş fiyatlar için Firma revize teklif sunabilir; Müşteri ayrıca onaylamadıkça bedel/kapsam değişmez."

EK-2: CAYMA / SİLME TALEBİ / ŞİKÂYET İLETİŞİM KANALLARI

Müşteri destek: info@temizlepro.com / 0224 346 00 73

Adres: Kırcaali Mah. Namık Kemal Sok. No:13/D

KVKK başvurusu için konu: "KVKK Başvurusu - [Talep Türü]"

Sipariş uyuşmazlığı: Öncelikle Firma'ya; TemizlePro iletişimi kolaylaştırır.

EK-3: KVKK AYDINLATMA METNİ + VERİ SAKLAMA/İMHA ve SİLME TALEBİ SÜRECİ

1. Veri Sorumlusu

Kişisel verilerinizin veri sorumlusu: Coşarlar Giyim Tekstil Kuru Temizleme LTD. ŞTİ. (TemizlePro)
İletişim: info@temizlepro.com / 0224 346 00 73 - Adres: Kırcaali Mah. Namık Kemal Sok. No:13/D

2. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri (Örnek)

Kimlik/iletişim: ad-soyad, telefon, e-posta

Adres/konum: hizmet adresi ve teslim/erişim notları

Sipariş ve işlem verileri: talep edilen hizmet, tarih/saat, firma seçimi, işlem geçmişi

Müşteri işlem güvenliği verileri: IP, cihaz bilgisi, loglar, doğrulama kayıtları

Destek kayıtları: çağrı/mesaj içerikleri, şikâyet ve çözüm kayıtları

(Varsa) ödeme/finans: ödeme yöntemi, tahsilat/iadeye ilişkin kayıtlar

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları (Mevzuatın İzin Verdiği En Geniş Ölçüde)

TemizlePro, kişisel verilerinizi mevzuatın izin verdiği en geniş ölçüde aşağıdaki amaçlarla işleyebilir:

Üyelik/hesap oluşturma, giriş/doğrulama, kullanıcı güvenliği
Siparişin alınması, Firmaya iletilmesi, randevu planlama ve hizmet koordinasyonu
Müşteri destek süreçleri, şikâyet yönetimi ve iletişim
Dolandırıcılık/kötüye kullanım tespiti, risk skorlaması, sistem güvenliği
Hizmet kalitesi analizi, istatistik, raporlama, ürün/Platform geliştirme ve kişiselleştirme
Hukuki yükümlülüklere uyum, denetim süreçleri, uyuşmazlıklarda hakların tesisi/kullanılması/savunulması
Açık rıza gerektiren hallerde ve rıza verilmesi halinde: kampanya/duyuru/ticari elektronik ileti gönderimi ve pazarlama çalışmaları (rıza geri alınabilir)

İlgili kişi haklarınız KVKK kapsamında düzenlenir (ör. verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme, silme/yok etme isteme vb.).

4. Kişisel Verilerin Aktarımı (Alıcı Grupları)

Verileriniz; yukarıdaki amaçlarla sınırlı olmak üzere:

Seçtiğiniz Firma ile (siparişin ifası için gerekli iletişim/adres/sipariş detayları)

Barındırma, SMS, e-posta, çağrı merkezi, ödeme altyapısı gibi hizmet sağlayıcı iş ortaklarıyla

Yetkili kamu kurum ve kuruluşlarıyla (mevzuat gereği)
paylaşılabilir.

5. Saklama Süreleri (Genel İlke)

5.1. Kişisel veriler; işleme amacının gerektirdiği süre ve ilgili mevzuatta öngörülen zamanaşımı/saklama süreleri boyunca saklanır. Amaç ortadan kalktığında veya mevzuat gerektirmediğinde; veriler silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.
5.2. Silme/yok etme/anonimleştirme işlemlerinin kayıtları en az 3 yıl saklanır.

6. Silme - Yok Etme - Anonimleştirme ve Periyodik İmha

6.1. Kişisel verilerin işlenme şartları ortadan kalktığında TemizlePro, verileri resen veya talebiniz üzerine siler, yok eder veya anonim hale getirir.
6.2. TemizlePro saklama/imha politikası uyguluyorsa; silme yükümlülüğünün doğduğu tarihi takip eden ilk periyodik imha döneminde işlem yapar; periyodik imha aralığı her hâlde 6 ayı geçemez.
6.3. Saklama/imha politikası hazırlama yükümlülüğü bulunmayan hallerde dahi; silme yükümlülüğünün doğduğu tarihi takip eden 3 ay içinde silme/yok etme/anonimleştirme yapılır.

7. "Verilerimi Silin" Talebi Süreci (KVKK Başvurusu)

7.1. Müşteri; KVKK kapsamındaki taleplerini TemizlePro'ya iletebilir. Talepler, en kısa sürede ve en geç 30 gün içinde sonuçlandırılır; şartları varsa gerekçeli ret yanıtı verilir.
7.2. Başvuru kanalı: info@temizlepro.com (Konu: "KVKK Başvurusu - Silme Talebi") veya yazılı başvuru (adres: Kırcaali Mah. Namık Kemal Sok. No:13/D).
7.3. Kimlik doğrulaması için TemizlePro ek bilgi/belge isteyebilir (başvurunun güvenliği için).
7.4. Şartları oluşmuşsa: İşleme şartları tamamen ortadan kalkmışsa TemizlePro verileri siler/yok eder/anonimleştirir ve sizi bilgilendirir.
7.5. Şartları oluşmamışsa: Mevzuat gereği saklama zorunluluğu veya işleme şartlarının devamı halinde talep gerekçesiyle reddedilebilir ve ret cevabı 30 gün içinde iletilir.
7.6. Verileriniz üçüncü kişilere aktarılmışsa ve silme şartları oluşmuşsa, TemizlePro ilgili üçüncü kişiye bildirim yapar.

8. Onaylar ve Rıza Gerektiren İşlemler

8.1. TemizlePro, verilerinizi işbu aydınlatma kapsamındaki amaçlarla ve hukuki sebeplere dayanarak işler.

8.2. Açık rıza gerektiren haller (özellikle pazarlama/ticari elektronik ileti gibi) için Müşteri'den ayrıca onay alınır; onay dilediği an geri alınabilir.

EK-4: "FİYAT LİSTESİ / KAPSAM UYUŞMAZLIĞI" ÖZEL KURAL SETİ (Sözleşmeye Dahil)

Listede bulunmayan hizmet talepleri "özel teklif"e dönüşebilir.

Firma revize fiyat/kapsam sunarsa Müşteri ayrıca açıkça onaylamadıkça fiyat/kapsam değişmez.

Müşteri revize teklifi kabul etmezse sipariş iptal edilir; tahsilat varsa iade akışı işletilir.

Ek hizmet/ek ücret ancak Müşteri onayıyla eklenebilir.