

REGULAMIN USŁUG KEEMPLE POLSKA SP. Z O.O.

§ 1 Definicje

- 1) **Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin.
- 2) **Sprzedawca / Keemple** – oznacza Keemple Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Sarmackiej 12G/30, 02-972 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy KRS, posiadającą numer KRS: 0000569151, NIP 5223034719 REGON: 36215654600000.
- 3) **Urządzenie** – oznacza rzecz, produkt oferowany przez Keemple Polska sp. z o.o., który ma być przedmiotem Instalacji w mieszkaniu/lokalu Klienta lub sprzedaży.
- 4) **Usługa** – usługi świadczone przez Keemple Polska sp. z o.o. opisane w niniejszym Regulaminie.
- 5) **Usługa montażu / Usługa Instalacji** – usługa Instalacji Urządzenia wykonywana przez instalatorów Keemple.
- 6) **Wykonawca** – instalator Towarów działający na zlecenie Keemple przeszkolony przez Keemple.
- 7) **Administrator danych osobowych** – podmiot decydujący o celach i środkach przetwarzania danych.
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą takiej czynności prawnej (czyli np. zawierającą umowę), która nie jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby.
- 9) **Klient** – oznacza podmiot, z którym zawarta może być Umowa na świadczenie Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 10) **Dane osobowe** – informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość.
- 11) **Konsultacja** – jeden z rodzajów świadczonych usług, polegający na wizycie Wykonawcy w miejscu instalacji urządzenia należącego do Klienta. Konsultacja ma na celu ustalanie i zaplanowanie potencjalnej instalacji Urządzeń Keemple.
- 12) **Serwis** – usługa polegająca na naprawie lub rozwiązaniu problemów technicznych Urządzeń Keemple.
- 13) **Serwis zdalny** – usługa polegająca na zdalnej rozmowie telefonicznej z pracownikiem Keemple dotycząca funkcjonowania Towarów z oferty Keemple. Rozmowa co do zasady obejmuje okres 15 minut.
- 14) **Serwis gwarancyjny** – Serwis dotyczący Urządzeń objętych gwarancją.
- 15) **Serwis pogwarancyjny** – Serwis dotyczący Urządzeń, w których okres gwarancyjny wygaś.
- 16) **Dokończenie Instalacji** – przez dokończenie instalacji należy rozumieć konieczność drugiego i następnego przyjazdu Wykonawcy w celu instalacji Urządzenia, gdy pierwszy termin instalacji został zrealizowany.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług określonych poniżej przez Keemple Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Sarmackiej 12G/30, 02-972 Warszawa, NIP: 5223034719, KRS: 0000569151, numer telefonu: 22 295 18 31 zwaną dalej „Keemple”.
2. Każdy Klient może zapoznać się niniejszym regulaminem w sklepie Keemple Polska, jak również Regulamin będzie przekazywany Klientowi każdorazowo przy dokonywanych zamówieniach na konkretną Usługę.
3. Keemple świadczy usługę montażu Urządzeń Keemple (dalej „Usługa”), za pośrednictwem wykonawcy (dalej „Wykonawca”) – tj. pracowników / Wykonawców Keemple.
4. Podstawą wykonania Usługi jest umowa zawarta z Klientem oraz zamówienie, które:
 - a) określają firmę lub imię i nazwisko Klienta, adres wykonania Usługi, adres e-mail oraz numer telefonu,
 - b) określają rodzaj i cenę Usługi, jej szczegółowy zakres i warunki wykonania,
 - c) określają rodzaj Urządzenia, który ma być zamontowany.
5. Cennik opłat Usług znajduje się w biurze Keemple oraz jest dostępny poprzez kontakt mailowy lub telefoniczny z Działem Obsługi Klienta.

§ 3 Warunki świadczenia Usług

1. Przez Usługę w niniejszym Regulaminie należy rozumieć usługi świadczone przez Keemple Polska sp. z o.o., tj. jak Serwis zdalny, Usługa Konsultacji przez Instalacją, Usługa Instalacji Urządzeń, Serwis Gwarancyjny, Serwis Pogwarancyjny, Dokończenie Instalacji, Odpisanie bramki G2.0, zwanymi łącznie dalej „Usługami”, „Usługą”.
2. Darmowy Serwis zdalny trwa maksymalnie 30 minut. Klient może zgłosić się po Konsultację telefoniczną lub mailową do biura obsługi klienta, tj. biuro@keemple.pl lub 22 295 18 31. Darmowy Serwis zdalny dotyczy wyłącznie zakupów Urządzenie bezpośrednio od Keemple Polska Sp. z o.o.
3. Usługa wykonywana jest w terminie uzgodnionym z Klientem, Zmiana terminu wykonania usługi jest możliwa nie później niż na 48 godzin przed pierwotnym terminem uzgodnionym z Wykonawcą lub Keemple.
4. Proces złożenia zamówienia na Usługi należących do Keemple odbywa się poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy z Keemple. Klient może skontaktować się w tym celu za pomocą:
 - a) adresu e-mail: biuro@keemple.pl,
 - b) numeru telefonu: 22 295 18 31.
5. Keemple przed przystąpieniem do realizacji Usługi weryfikuje rodzaj Klienta, tj.
 - a) Klient, który w ramach zakupu mieszkania i zawartej umowy kupna nieruchomości ma do zainstalowania standardowy zestaw Urządzeń Keemple. Klient ten kupuje mieszkanie od dewelopera, z którym Keemple posiada odrębną umowę współpracy.

- b) Klient, który w ramach zakupu mieszkania/lokalu, oprócz instalacji standardowego zestawu Keemple, chciałby również zainstalować dodatkowe urządzenie.
 - c) Klient, który w ramach zakupu mieszkania i współpracy z deweloperem, chciałby również zainstalować Urządzenie w innej lokalizacji niż mieszkanie/lokal zakupiony od dewelopera, z którym Keemple posiada umowę współpracy.
 - d) Klient, który zakupił urządzenie Keemple z zewnętrznego źródła tj. portal Allegro, OLX itd.
 - e) Klient, który zakupił urządzenie Keemple w sklepie internetowym Keemple pod adresem: www.keemplesklep.pl.
 - f) Klient, któremu skończyła się gwarancja na Urządzenia.
6. Opłata za Usługę następuje z góry zgodnie z obowiązującym cennikiem, przed jej wykonaniem. Po dokonaniu opłaty, następuje ustalenie daty realizacji Usługi.
7. Po wstępnym ustaleniu warunków usługi, Usługodawca przesyła Klientowi na wskazany przez niego adres e-mail (lub inny uzgodniony trwały nośnik) podsumowanie oferty, zawierające kluczowe informacje dotyczące uzgodnionej usługi montażu, w tym:
- a) rodzaj i zakres usługi,
 - b) wstępnie uzgodniony termin realizacji,
 - c) szacowany lub uzgodniony koszt usługi,
 - d) informacje o niezbędnych do montażu urządzeniach.
8. Do podsumowania oferty zawsze załączony jest niniejszy Regulamin Usług oraz aktualny Cennik Usług w formacie PDF.
9. W przypadku składania zamówienia przez telefon, rozmowa telefoniczna z konsultantem Biura Obsługi Klienta (BOK) stanowi etap zebrania danych i przygotowania propozycji zamówienia. Sama rozmowa telefoniczna nie prowadzi do zawarcia umowy.
10. Po zebraniu danych, na adres e-mail Klienta wskazany podczas rozmowy, wysyłana jest wiadomość stanowiąca potwierdzenie treści proponowanej umowy na trwałym nośniku. Wiadomość ta zawiera podsumowanie zamówienia (obejmujące m.in. przedmiot zamówienia i cenę), Regulamin świadczenia usług (lub link do niego) oraz link aktywacyjny przeznaczony do sfinalizowania zakupu.
11. Do zawarcia umowy dochodzi dopiero w momencie, gdy Klient, po kliknięciu w link aktywacyjny otrzymany w wiadomości e-mail, zostanie przekierowany na stronę podsumowania zamówienia i płatności, a następnie łącznie spełni następujące warunki:
- a) w sposób aktywny i samodzielny zaznaczy pole wyboru (checkbox) o treści "Zapoznałem się i akceptuję Regulamin usługi" (lub oświadczenie o równoważnej treści),
 - b) dokona skutecznej płatności za zamówienie poprzez udostępnioną bramkę płatniczą (np. poprzez wpisanie i zatwierdzenie kodu BLIK).
12. Momentem zawarcia umowy jest chwila dokonania skutecznej płatności, która następuje po uprzedniej akceptacji Regulaminu.

13. Opłata za Usługę następuje na rachunek bankowy Keemple o numerze: 73 1140 2062 0000 2657 3300 1005, bądź za pomocą karty płatniczej czy płatności BLIK.
14. Klient może odwołać lub przełożyć na inny termin realizację Usługi maksymalnie przed upływem 48 godzin przed umówioną datą realizacji Usługi. Jeżeli klient nie odwoła lub nie przełoży Instalacji przed upływem 48 godzin od daty umówionej, pobrana płatność w wysokości 50 % zapłaconej za usługę pozostaje niezwrócona, a każde następne umówienie Instalacji jest ponownie płatne z góry.
15. Jeżeli nie dojdzie do realizacji Usługi z winy Klienta (np. w wyniku braku obecności Klienta lub braku Urządzenia do Instalacji) Keemple Polska nie zwraca opłaty dokonanej przez Klienta za umówioną Usługę. Ponadto, za kolejny przyjazd, Keemple Polska sp. z o.o. uprawniony jest do naliczenia dodatkowej opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem.
16. Keemple Polska sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany terminu wykonania Usługi w dniu realizacji Usługi z przyczyn losowych, gdzie w porozumieniu z Klientem zostanie ustalony nowy termin.
17. Keemple Polska sp. z o.o. nie bierze odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte (nieterminowe) wykonanie Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności, gdy niewykonanie lub nienależyte (nieterminowe) wykonanie Usługi wynikało z naruszenia przez Klienta warunków realizacji Usługi.
18. Klient wyraża zgodę na przesłanie niniejszego Regulaminu na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.

§ 4 Warunki świadczenia Usługi Konsultacji

1. Przed przystąpieniem do realizacji Usługi Montażu, każdy z Klientów Klient ma możliwość dokonania Konsultacji z Wykonawcą Keemple w zakresie urządzeń, które zamierza zainstalować. Usługa ta nie dotyczy konsultacji z urządzeniami montowanymi w nieruchomościach poza Warszawą, Wrocławiem lub Gdańskiem.
2. Poprzez Konsultację należy rozumieć wizytę Wykonawcy w miejscu potencjalnej instalacji urządzeń Keemple w celu oceny możliwości instalacji urządzenia i wymogów technicznych do jego prawidłowej instalacji.
3. Konsultacje w sprawie instalacji urządzeń Keemple mogą być płatne. Dokładny cennik Konsultacji przedstawiany jest na każdorazowe żądanie Klienta.
4. Koszt Konsultacji jest płatny zgodnie ze stawkami określonymi w cenniku. Koszt Konsultacji opłacany jest za pierwszą godzinę. Każda kolejna godzina Konsultacji jest dodatkowa płatna u Wykonawcy. Koszt Konsultacji pobierany jest z góry, kolejna ewentualna godzina – płatność realizowana przez sklep internetowy podczas wizyty przy wsparciu Wykonawcy.

§ 5 Warunki świadczenia usługi Instalacji

1. Podstawą przystąpienia Wykonawcy do wykonania Usługi Instalacji jest jej opłacenie oraz:
 - a) obecność Klienta w miejscu montażu lub osoby przez niego upoważnionej,
 - b) posiadanie potwierdzenia opłacenia Usługi (paragon lub faktura),
 - c) zapewnienie niezbędnych Towarów do wykonania Usługi.

2. Po wykonaniu Usługi sporządzany jest protokół w formie elektronicznej lub pisemnej, w którym Klient potwierdza prawidłowe wykonanie Usługi lub zgłasza zastrzeżenia.
3. Klient może upoważnić inną osobę na piśmie mailowo lub telefonicznie do odbioru wykonanej Usługi. Osoba upoważniona jest zobowiązana posiadać oryginał dokumentów będących podstawą wykonania Usługi, w szczególności potwierdzenie jej opłacenia.
4. Klient jest zobowiązany do wskazania imienia i nazwiska osoby upoważnionej do obecności podczas Instalacji na adres mailowy: biuro@keemple.pl.
5. Klient podczas wizyty Wykonawcy będzie miał również możliwość zakupu dodatkowych Urządzeń na podstawie cennika dostępnego w Dziale Obsługi Klienta lub na stronie internetowej Sklepu Keemple. Zakup dodatkowych urządzeń do zestawu musi być stosownie wcześniej zgłoszony do Działu Obsługi Klienta, aby Wykonawca miał przy sobie odpowiednią ilość urządzeń i aby Dział Obsługi Klienta mógł wydłużyć czas instalacji o dodatkowe urządzenia.

§ 6 Odstąpienie od Umowy

1. Klient będący Konsumentem lub przedsiębiorcą dokonującym czynności niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, który zawarł Umowę świadczenia Usługi na odległość, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny, chyba że wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
2. Klient przed zakupem Usługi, w przypadku ustalenia terminu realizacji Usługi w ciągu 14 od zawarcia Umowy Usługi, w formie oddzielnego oświadczenia wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Klient jest świadomy, że w przypadku pełnej realizacji Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, nie będzie przysługiwać mu prawo do odstąpienia od Umowy.
3. Klient w przypadku odstąpienia od Umowy, gdy doszło do rozpoczęcia realizacji Usługi ma obowiązek zapłaty za świadczenie otrzymane do chwili odstąpienia od Umowy.

§ 7 Reklamacje

1. Keemple ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Urządzenia/ Towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania Urządzenia, jeżeli:
 - a) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
 - b) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę третią.
2. W przypadku braku zgodności towaru z umową wynikającego z nieprawidłowego Montażu urządzenia, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany.
3. Keemple nie ponosi odpowiedzialności za montaż Urządzenia dokonywany przez Wykonawców.
4. Wszelkie reklamacje związane z realizacją Usług, Klient może kierować w formie pisemnej na adres Keemple lub elektronicznej na adres: reklamacja@keemple.pl.
5. W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien zawrzeć swoje imię, nazwisko, określenie towaru, którego sprawa dotyczy, opis zaistniałego problemu oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy.

6. Sprzedawca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni rozpatruje reklamacje i udziela Klientowi odpowiedzi.
7. W sytuacji konieczności przeprowadzenia oględzin związanych z roszczeniami Wykonawca zastrzega sobie prawo do wykonania ponownej wizyty w miejscu przeprowadzonego montażu. Data wizyty pozostaje do ustalenia.
8. W pozostałym zakresie dotyczącym procedury reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową, zastosowania mają obowiązujące na dzień złożenia reklamacji przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta.
9. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem <https://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5.pl.html>.

§ 8 Postanowienia końcowe / Dane osobowe

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem 19.01.2026 r.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.
3. Dane osobowe Klienta przetwarzane będą w celu świadczenia Usługi, przez okres jej realizacji, a po tym czasie w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń. Administratorem danych jest **Keemple Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Sarmackiej nr 12G, lok. 30, 02-972 Warszawa, kontakt: iod@keemple.pl. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym na podstawie umów powierzenia w zakresie niezbędnym do realizacji powyższych celów. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo niepodlegania zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu, prawo dostępu do treści i przenoszenia swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla realizacji wyżej wymienionych celów. Więcej informacji znajduje się na stronie www.keemplesklep.pl w Polityce prywatności - <https://www.keemple.pl/polityka-prywatnosci/>.
4. Keemple może zmienić niniejszy Regulamin i wprowadzić jego nową wersję, zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Keemple, który nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia zmienionego regulaminu. Zmiany nie mogą dotyczyć usług dotychczas zamówionych przez Klienta, które są świadczone na zasadach obowiązujących w chwili złożenia zamówienia.