

I. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

- Mistrzostwa Jakości Obsługi** - program badań marketingowych, prowadzony w ramach Polskiego Programu Jakości Obsługi pod nazwą Mistrzostwa, w którym uczestniczą wyłącznie firmy, które na podstawie opinii Konsumentów zostały uhonorowane tytułem Gwiazda Jakości Obsługi 2018. Mistrzostwa odbywają się w systemie grupowym i pucharowym. Udział firm w poszczególnych grupach Mistrzostw jest wynikiem losowania, przeprowadzonego publicznie podczas Gali Jakości Obsługi, 15 marca 2018 roku, w Międzynarodowym Dniu Konsumenta.
- Mecz** - ankieta oceny dwóch firm w ramach Mistrzostw, w której Uczestnik ocenia jakość obsługi za pomocą 10 stopniowej skali (od 0,5 gwiazdki do 5 gwiazdek) oraz opisuje swoje doświadczenia związane z poziomem satysfakcji i obsługi w tych firmach.
- Konkurs** - prowadzony przez Organizatora na zasadach niniejszego Regulaminu na stronie: www.mistrzostwa.jakoscobslugi.pl pod nazwą „Mistrzostwa Jakości Obsługi” Celem konkursu jest realizacja misji Polskiego Programu Jakości Obsługi tj. w szczególności dotarcie do jak najszerzego grona konsumentów z przesłaniem „Twoja opinia się liczy”, zachęcenie konsumentów do dzielenia się opiniami oraz motywowanie firm do wykorzystania opinii konsumentów do systematycznego podwyższania jakości obsługi oraz zapewniania konsumentom jak najwyższych standardów obsługi.
- Organizator Konkursu** - VSC Sp. z o.o. sp.k. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Gwiaździstej 66, kod poczt. 53-413., zarej. w Sądzie Rej. dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000463736.
- Uczestnik** – uczestnikiem konkursu może być osoba fizyczna, spełniająca warunki uczestnictwa opisane w niniejszym Regulaminie oraz zgłaszający Opinię zgodnie z Regulaminem Programu Jakości Obsługi, na stronie: www.mistrzostwa.jakoscobslugi.pl.
- Ocena na skali** - ocena firm biorących udział w Meczu tylko za pomocą 10 stopniowej skali: od 0,5 gwiazdki do 5 gwiazdek, gdzie 5 gwiazdek oznacza maksymalną satysfakcję Uczestnika.
- Opinia tekstowa** - subiektywny opis jakości obsługi firmy, dokonywany przez Uczestnika w formularzu na stronie internetowej Mistrzostw, zgodnie z Regulaminem Programu Jakości Obsługi.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE MISTRZOSTW I KONKURSU

- Każda firma rozgrywa jeden mecz z każdą firmą w ramach swojej grupy, a następnie dwie firmy z każdej grupy, które uzyskały najwyższe wyniki w ramach swojej grupy przechodzą do kolejnych faz Mistrzostw, zgodnie ze schematem rozgrywek, wskazanym na stronie: www.mistrzostwa.jakoscobslugi.pl.
- Konkurs prowadzony jest w okresie **od 14 czerwca 2018 r. do 19 lipca 2018 r.** i jest podzielony na **5 tygodniowych etapów**:
 - FAZA GRUPOWA tydzień 1 (14-20 czerwca)** - Ogłoszenie zwycięzców konkursu: 21-25.06.2018 r.
 - FAZA GRUPOWA tydzień 2 (21-27 czerwca)** - Ogłoszenie zwycięzców konkursu: 28.06-02.07.2018 r.
 - 1/8 FINAŁU (28 czerwca-4 lipca)** - Ogłoszenie zwycięzców konkursu: 05-09.07.2018 r.
 - ĆWIERĆFINAŁ I PÓŁFINAŁ (5-11 lipca)** - Ogłoszenie zwycięzców konkursu: 12-16.07.2018 r.
 - FINAŁ (12-19 lipca)** - Ogłoszenie zwycięzcy konkursu: 20-23.07.2018 r.
- Konkurs obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Udział w konkursie jest bezpłatny.
- Organizator jest przyrzekającym nagrodę w rozumieniu art. 919 kodeksu cywilnego.

III. WARUNKI UCZESTNICTWA

- Przystąpienie do konkursu jest dobrowolne. Uczestnikami konkursu mogą być wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne, posiadające polskie obywatelstwo, zamieszkałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
- Warunkiem uczestnictwa w poszczególnych etapach konkursu jest wypełnienie przez Uczestnika przynajmniej jednej ankiety Meczu, tj. oceny dwóch firmy oraz podanie adresu e-mail Uczestnika.
- Uczestnikami konkursu nie mogą być pracownicy Organizatora, jak również członkowie ich rodzin oraz osoby najbliższe, krewni, powinowaci oraz osoby pozostające we wspólnym pożyciu z tymi osobami.
- Organizator zastrzega sobie prawo wykluczenia Uczestnika z udziału w konkursie w dowolnym momencie jego trwania bez podania przyczyn, w szczególności w przypadku podania przez Uczestnika informacji nieprawdziwych lub działania na szkodę konkursu.

IV. ZASADY KONKURSU I NAGRADZANIE

- Uczestnik może zdobyć od 1 do 5 punktów za każdy oceniony Mecz**, wg wariantów:
 - 1 punkt** za ocenę obu firm na skali gwiazdkowej, bez opinii tekstowych, lub;
 - 3 punkty** za ocenę obu firm na skali gwiazdkowej oraz zgłoszenia opinii tekstowej jednej z firm, lub;
 - 5 punktów** za ocenę obu firm na skali gwiazdkowej oraz zgłoszenia opinii tekstowej obu firm;
- Nagrody zostaną przyznane w każdym tygodniu Mistrzostw, wśród Uczestników, którzy zdobyli min. 5 punktów i zgłosili przynajmniej 1 opinię tekstową.** Organizator powoła Komisję Konkursową, która wyłoni zwycięzców na podstawie liczby punktów oraz wybierając najciekawsze opinie, kierując się w szczególności: jakością merytoryczną opisu jakości obsługi, użytecznością opinii z punktu widzenia doskonalenia standardów obsługi, a także poprawnością językową i stylistyczną oraz zgodnością z regulaminem Programu Jakości Obsługi.
- W każdym tygodniu konkursu zostanie przyznanych maksymalnie 6 nagród** wśród Uczestników, którzy w danym tygodniu osiągnęli progi punktowe:
 - 1 nagroda pieniężna 100 zł** - zostanie przyznana wśród uczestników, którzy zdobyli przynajmniej **5 punktów**,
 - 2 nagrody pieniężne po 100 zł** - zostaną przyznane wśród uczestników, którzy zdobyli przynajmniej **10 punktów**,
 - 2 nagrody pieniężne po 100 zł** - zostaną przyznane wśród uczestników, którzy zdobyli przynajmniej **15 punktów**,
 - 1 nagroda rzeczowa** - zostanie przyznana wśród Uczestników, którzy zdobyli największą liczbę punktów w danym tygodniu konkursu.

4. Lista nagród:

- **NAGRODY W FAZIE GRUPOWEJ:**

Nagrody pieniężne: 10x100 zł oraz nagroda rzeczowa. Po zakończeniu każdego tygodnia fazy grupowej, Komisja wyłoni 5 zwycięzców nagrody pieniężnej. Nagroda rzeczowa zostanie przyznana wśród Uczestników, którzy zdobyli największą ilość punktów w okresie od 14 do 27 czerwca.

- **NAGRODY W FAZIE: 1/8 FINAŁU:**

Nagrody pieniężne: 5x100 zł oraz nagroda rzeczowa z zestawu nagród prezentowanych na stronie internetowej Mistrzostw.

- **NAGRODY W FAZIE ĆWIERĆ I PÓŁFINAŁ:**

Nagrody pieniężne: 5x100 zł oraz nagroda rzeczowa z zestawu nagród prezentowanych na stronie internetowej Mistrzostw.

- **NAGRODA W FAZIE FINAŁOWEJ:**

Nagroda rzeczowa z zestawu nagród prezentowanych na stronie internetowej Mistrzostw.

Każdy zwycięzca nagrody rzeczowej może wybrać 1 (jedną) nagrodę spośród prezentowanych na stronie internetowej Mistrzostw.

5. **Lista zwycięzców (imię i miejscowość) będzie prezentowana na stronie internetowej www.mistrzostwa.jakoscobslugi.pl.** Zwycięzcy konkursu zostaną także zawiadomieni o wygranej drogą mailową, na wskazane przez siebie adresy e-mail. W przypadku podania błędnego adresu e-mail odpowiedzialność ponosi Uczestnik.

6. Warunkiem przyznania nagrody jest przekazanie przez Uczestnika drogą mailową, w terminie nie później niż 5 dni od dnia ogłoszenia wyników, adresu pocztowego, na który zostanie wysłana nagroda rzeczowa lub rachunku bankowego w celu przekazania nagrody pieniężnej, a także fotografii ukazującej wizerunek zwycięzcy wraz z oświadczeniem, że posiada on nieograniczone majątkowe prawa autorskie do tej fotografii. Zwycięzca udziela Organizatorowi niewyłącznej i nieodpłatnej licencji, z prawem do udzielania sublicencji, na korzystanie z nadesłanego zdjęcia, bez ograniczeń terytorialnych, w celach związanych z prezentacją zwycięzców konkursu na stronach www Organizatora oraz w mailingach. W przypadku niewybrania nagrody przez zwycięzcę, Organizator ma prawo wyłonić kolejnego zwycięzcę konkursu.

7. Nagrody zostaną przekazane Uczestnikom w terminie 10 dni roboczych od daty spełnienia warunku, wskazanego w pkt. 6. Nie spełnienie przez Uczestnika warunku wskazanego w pkt. 6 jest równoznaczne z odmową przyjęcia nagrody. W takim przypadku Organizator ma prawo wyłonić kolejnego Zwycięzcę Konkursu.

8. Uprawnienie Uczestnika do nagrody jest niezbywalne. Nagrody nie podlegają wymianie na jakikolwiek ekwiwalent. Komisja Konkursowa zastrzega sobie przyznanie większej lub mniejszej liczby nagród w zależności od liczby opinii uznanych przez Komisję za najciekawsze i najbardziej wartościowe.

9. Fotografie nagród znajdujące się na stronie internetowej konkursu mają charakter orientacyjny. Organizator zastrzega sobie możliwość aktualizacji fotografii i opisów nagród w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Organizatora dostarczenie towarów nie będzie możliwe, w szczególności z powodu braku dostępności na rynku, zmiany modelu przez producenta, itp. Organizator zastrzega sobie możliwość zastąpienia towarów towarami zbliżonymi pod względem wartości, jakości i walorów użytkowych do towarów pierwotnych.

V. ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Wszelkie reklamacje z tytułu konkursu, mogą być składane pisemnie na adres Organizatora przez cały okres jego trwania, ale nie później niż w terminie do 7 dni, licząc od daty zakończenia Konkursu. Reklamacje zgłoszone po terminie nie będą rozpatrywane.

2. Pisemna reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko i dokładny adres reklamującego jak również opis i przyczynę reklamacji.

3. Organizator rozpatrzy zgłoszoną reklamację w terminie do 14 dni od daty otrzymania reklamacji i pisemnie poinformuje zgłaszającego o zajętych stanowisku. Za datę wniesienia oraz odpowiedzi na reklamację uważa się datę określoną stemplem pocztowym.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Organizator zastrzega możliwość wcześniejszego zakończenia lub przedłużenia czasu trwania konkursu oraz modyfikacji jego zasad. Ewentualne ogłoszenie zmian nastąpi za pośrednictwem strony internetowej konkursu oraz komunikatów e-mail, wysłanych pod wskazane przez Uczestników adresy e-mail.

2. Regulamin dostępny będzie do wglądu przez cały czas jego trwania na stronie internetowej konkursu oraz w siedzibie Organizatora. Organizator zastrzega sobie prawo modyfikowania niniejszego regulaminu, przy jednoczesnym powiadamianiu Uczestników, za pośrednictwem strony internetowej konkursu.

3. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stroną rozstrzygającą jest Organizator. Dochodzenie roszczeń na drodze sądowej przysługuje Uczestnikowi i Organizatorowi dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej określonej w niniejszym regulaminie przed sądem właściwym ze względu na siedzibę Organizatora.