

I. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

1. Program - Program pod nazwą „JAKOŚĆ OBSŁUGI”, organizowany na zasadach niniejszego Regulaminu;
2. Cel Programu - umożliwienie konsumentom zgłoszenia opinii na temat jakości obsługi w dowolnych firmach lub instytucjach i korzystania z rekomendacji innych użytkowników; wyróżnienie firm zaangażowanych w doskonalenie jakości obsługi oraz dostarczenie firmom informacji przydatnych do dalszego doskonalenia jakości obsługi;
3. Misja Programu - poprawa jakości obsługi w Polsce oraz dostosowanie procesów obsługi do standardów XXI wieku;
4. Firma - przedsiębiorca w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, tj. osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonujący we własnym imieniu działalność gospodarczą; bądź inny podmiot podlegający ocenie konsumentów;
5. Konsument - pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Pojęcie "Konsument" użyte w niniejszym Regulaminie (Programie) nie oznacza "konsumenta" w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm.);
6. Uczestnik - Konsument, który spełnił opisane w Regulaminie warunki uczestnictwa w Programie;
7. Opinia - ocena jakości obsługi dokonywana przez Konsumenta, na podstawie osobistych obserwacji, zgłaszana w Programie;
8. GODŁO „JAKOŚĆ OBSŁUGI” - znak słowno - graficzny przyznawany przez Organizatora, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
9. Strona internetowa Programu - serwis internetowy dostępny pod adresami: www.jakoscobslugi.pl;
10. Organizator Programu - 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, NIP 899-255-54-48, REGON 020203207, wartość kapitału zakładowego: 1.030.000 zł.

II. WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU

1. Program rozpoczyna się w dniu 01.07.2008 r. i trwa przez czas nieokreślony.
2. Przystąpienie Konsumenta do Programu jest dobrowolne. Uczestnikami Programu, mogą być wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne, posiadające polskie obywatelstwo, zamieszkałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Warunkiem przystąpienia Konsumenta do Programu jest wypełnienie formularza zgłoszenia na stronie internetowej programu i potwierdzenie zgłoszenia poprzez kliknięcie w link przesłany przez Organizatora na adres e-mail podany przez Konsumenta w formularzu zgłoszenia.
4. Do prawidłowej rejestracji Konsumenta wymagane jest podanie imienia, nazwiska, miasta zamieszkania oraz adresu e-mail. Dane te podawane są wyłącznie do wiadomości Organizatora. Na Stronie internetowej Programu uczestnik występuje pod wybranym pseudonimem (nickiem), wraz ze wskazaniem miasta. Konsument może zarejestrować tylko jeden adres e-mail w Programie.
5. Organizator nie ujawnia danych osobowych przekazanych przez użytkownika, żadnej organizacji zewnętrznej, zanim nie uzyska zgody użytkownika, bądź gdy jest to wymagane prawnie.
6. Konsument zobowiązuje się do podania w formularzu zgłoszenia wyłącznie prawdziwych i rzetelnych informacji. Uczestnik zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji danych podanych w formularzu zgłoszenia w trakcie uczestnictwa w Programie, zgodnie ze stanem rzeczywistym.
7. Organizator zastrzega sobie prawo weryfikacji danych zgłoszonych przez Uczestnika i odrzucenia zgłoszenia bez podania przyczyn, a także możliwość wykluczenia z Programu Uczestnika, w szczególności Uczestnika naruszającego Regulamin Programu.
8. Warunkiem uczestnictwa Firmy w Programie jest obecność firmy na polskim rynku i fakt zgłoszenia przez Konsumenta w Programie Opinii na temat Firmy i Firma nie ponosi z tego tytułu żadnych opłat.
9. Firmy zostają podzielone przez Organizatora na branże i kategorie. Organizator zastrzega sobie wyłączne prawo do ustalania i modyfikowania listy kategorii i branż oraz przydzielania do nich Uczestników.
10. Administratorem danych osobowych zgłoszonych i przetwarzanych w ramach Programu jest Organizator, tj. VSC Sp. z o.o. sp.k. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Gwiaździstej 66, kod poczt. 53-413. Zgromadzone w ramach Programu dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu jego realizacji oraz za dodatkową zgodą podmiotu danych, także dla innych celów objętych tą zgodą. Konsument (podmiot danych) ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawienia. Dane osobowe są podawane w sposób dobrowolny. Konsument uzyskuje możliwość dostępu do swoich danych poprzez indywidualny login i hasło, jak również dokonuje autoryzacji zgłoszenia.
11. Wymagania techniczne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Organizator to dostęp do witryny www.jakoscobslugi.pl (dostęp do sieci Internet), zainstalowana przeglądarka internetowa - Internet Explorer lub Firefox / Mozilla oraz dostęp do poczty elektronicznej. Udostępnione przez Organizatora środki techniczne, zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu danych przez osoby nieuprawnione to: zapewnienie mechanizmu szyfrowania danych, zapewnienie autoryzacji przy każdorazowym dostępie do kont operatorskich umożliwiających dostęp do danych osobowych, zapewnienie logowanego dostępu do danych osobowych.

III. UCZESTNICTWO W PROGRAMIE – ZGŁASZANIE OPINII

1. Program ma charakter społecznościowy. Każdy Konsument może zgłosić w Programie własne opinie dotyczące jakości obsługi, związane z konkretnym zakupem bądź kontaktem z siecią sprzedaży, obsługą klienta, serwisem, etc. dowolnej Firmy. Oceniany przez Konsumenta zakup/ kontakt z Firmą nie może mieć miejsca wcześniej niż 6 miesięcy licząc od dnia dodania opinii w Programie.
2. Zgłoszenie Opinii dokonywane jest za pośrednictwem Strony internetowej Programu, aplikacji mobilnej Programu lub aplikacji Programu dostępnej na portalu społecznościowym Facebook. Uczestnik zgłasza opinię w Programie przy użyciu identyfikatora i hasła, nadanego Uczestnikowi przez Organizatora, w sposób opisany w pkt. 3.1 i 3.2. Opinię może także zgłosić Konsument niezalogowany, jednak tylko w sposób opisany w pkt. 3.2.
3. Zgłoszenie opinii odbywa się:
 - 3.1 w sposób pełny: przy użyciu formularza opinii, na skali ocen od 0,5 gwiazdki do 5 gwiazdek, gdzie 5 gwiazdek oznacza ocenę najwyższą, a 0,5 gwiazdki ocenę najniższą, wraz z opisem i uzasadnieniem oceny oraz wskazaniem miejsca i czasu dokonania obserwacji;
 - 3.1 w sposób uproszczony: za pomocą uproszczonego formularza oceny - poprzez zaznaczenie oceny Firmy na gwiazdkach, znajdujących się przy nazwie firmy, na skali od 0,5 gwiazdki do 5 gwiazdek, gdzie 5 gwiazdek oznacza ocenę najwyższą, a 0,5 gwiazdki ocenę najniższą, bez uzasadnienia oceny i wskazania czasu dokonania obserwacji.
4. Konsument zobowiązuje się do zgłaszania wyłącznie prawdziwych i rzetelnych informacji (Opinii), zgodnych z osobistymi wrażeniami, we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność, w szczególności co do ich treści. Konsument ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za treść zgłoszonej Opinii.
5. Oceny jakości obsługi, dokonywane przez Konsumentów, mają charakter subiektywny. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę opisu Opinii, ani za ocenę wskazaną przez Konsumenta na skali ocen.
6. Konsument nie może zgłosić Opinii, jeżeli jest osobiście związany z Firmą bądź pracownikiem Firmy, której dotyczy Opinia. Nie może zgłosić Opinii mającej znamiona nieuczciwej konkurencji lub niedozwolonej praktyki rynkowej.
7. Konsument nie może zgłaszać Opinii sprzecznych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, w szczególności zawierać w zgłaszanej Opinii treści uważanych powszechnie za obraźliwe, wulgarnych, obscenicznych, pornograficznych, rasistowskich, obrażających uczucia religijne, zawierających jakiegokolwiek dane osobowe osób fizycznych, w tym pracowników Uczestnika lub Firmy, naruszających dobra osobiste innych osób, w tym także przedsiębiorców, treści nakłaniających do popełnienia przestępstwa, propagujące przemoc, naruszających prawa patentowe, autorskie, tajemnice handlowe, tajemnice zawodowe oraz inne tajemnice prawnie chronione, jak również prawa innych osób.
8. Organizator ma prawo do usuwania całości lub fragmentów treści Opinii w szczególności niezgodnych z zakazem, o którym mowa w pkt. 6-7. jak również Opinii zgłoszonych przez Uczestników którzy nie dopełnili formalności rejestracyjnych zgodnie z ust. II. pkt 3-7 oraz Opinii wzbudzających podejrzenia Organizatora co do obiektywności bądź wiarygodności Uczestnika. Organizator ma także prawo do usunięcia Opinii w sytuacji, jeżeli Konsument zamieści w Programie Opinie o identycznej treści lub treść opinii Uczestnika będzie w całości lub części identyczna z treścią Opinii innego Uczestnika Programu.
9. Konsument, zgłaszający własną Opinię, a także przysyłając Organizatorowi fotografie, filmy lub jakiegokolwiek inne materiały, upoważnia Organizatora do publikacji treści Opinii na Stronie internetowej Programu oraz bezpłatnego wykorzystania na wszystkich polach eksploatacji, w tym do jej udostępnienia innym podmiotom, na warunkach określonych przez Organizatora oraz przenosi na rzecz Organizatora, bez wynagrodzenia, majątkowe prawa autorskie do Opinii, fotografii, filmów oraz jakiegokolwiek innych przesłanych materiałów.
10. Organizator zobowiązuje się do nieprzekazywania danych osobowych Konsumentów Uczestnikom ani innym podmiotom, o ile nie będzie to niezbędne lub konieczne dla realizacji Programu a cel ten będzie usprawiedliwiony i zgodny z dokonaniem przez Konsumenta zgłoszeniem, za wyjątkiem gdy przekazanie danych odbywać się będzie w wykonaniu obowiązku wynikającego z obowiązujących przepisów prawa.
11. Umieszczenie Opinii, fotografii, filmów lub jakiegokolwiek innych przesłanych materiałów, przez Konsumenta nie powoduje realizacji jego uprawnień wynikających z prawa konsumenckiego, ani nie wszczyna procedur w nim przewidzianych, jak również nie stanowi reklamacji lub zgłoszenia roszczeń gwarancyjnych w rozumieniu prawa cywilnego.
12. Organizator podejmuje działania mające na celu ochronę Uczestników Programu i Firm przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi oraz ochronę zasad uczciwej konkurencji i konsumentów m.in. poprzez stosowanie zaawansowanego technologicznie systemu identyfikacji i weryfikacji, w tym przy użyciu lokalizacji IP, bezpiecznych identyfikatorów i haseł oraz systemu weryfikacji danych kontaktowych. Jednocześnie Organizator dąży do zapewnienia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa platformy technologicznej Programu, rozwiązań technologicznych i systemów informatycznych, korzystając w tym zakresie z usług profesjonalnego operatora informatycznego Deviniti Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu pl. Powstańców Śląskich 7, 53-332 Wrocław, uprawnionego przez Organizatora do obsługi Programu przez czas jego trwania i realizacji, w tym w części dotyczącej danych osobowych.

IV. GODŁO „JAKOŚĆ OBSŁUGI”

1. Prawo wykorzystania GODŁA „JAKOŚĆ OBSŁUGI” otrzymują wyłącznie Firmy, które uzyskały od Organizatora stosowną zgodę, na podstawie odpłatnej licencji. Prawo wykorzystania GODŁA „JAKOŚĆ OBSŁUGI” firmy otrzymują na okres 12 miesięcy od dnia podpisania licencji, z możliwością jej przedłużenia na kolejny okres za zgodą Organizatora.
2. Przyznanie GODŁA „JAKOŚĆ OBSŁUGI” odbywa się przez porównanie ocen jakości obsługi przyznanych przez Konsumentów poszczególnym Firmom za pośrednictwem portalu jakoscobslugi.pl, portalu społecznościowego Facebook, a także aplikacji

mobilnych na telefonach komórkowych typu smartfon. O ujęciu firmy w rankingu decyduje zarówno typ zagadnień zawartych w Opiniach, rodzaj opinii konsumentów, liczba i jakość ocen szczegółowych przyznanych w 5 szczegółowych obszarach oceny, a także informacje na temat osób zgłaszających Opinie, m.in. na podstawie historii i przebiegu uczestnictwa w Programie, jak i szereg innych czynników stanowiących wewnętrzne know-how organizatora, które z uwagi na utrzymanie najwyższego poziomu obiektywizmu oraz niezależności Programu, nie są podawane do publicznej wiadomości. Organizator dysponując wieloletnim, specjalistycznym doświadczeniem w zakresie badań jakości obsługi techniką Mystery shopping w Polsce oraz szeregiem specjalistycznych narzędzi SecretClient® zastrzega sobie także możliwość prowadzenia dodatkowych działań pogłębiających i weryfikujących uzyskane opinie konsumentów. Wyniki takich działań nie są jednak ujawniane w postaci Opinii dostępnych na portalu jakoscobslugi.pl, ale mogą wpływać na pozycję firmy w rankingu.

3. Organizator przyznaje GODŁO Firmom, które osiągnęły najwyższe średnie oceny jakości obsługi zarówno we własnych branżach i kategoriach, jak i na tle ogólnego wskaźnika jakości obsługi w Polsce, wyliczanego na podstawie wyników Opinii dot. wszystkich firm i instytucji obecnych w Programie.

4. Dopuszcza się możliwość przyznania GODŁA „JAKOŚĆ OBSŁUGI” więcej niż jednej Firmie w ramach tej samej branży i kategorii, w szczególności w przypadku uzyskania przez Firmy zbliżonego poziomu pozytywnych ocen jakości obsługi.

5. Organizator dopuszcza możliwość nie przyznania GODŁA „JAKOŚĆ OBSŁUGI” w ramach danej branży i kategorii, w szczególności w przypadku uzyskania przez Firmy negatywnych ocen jakości obsługi.

6. Wyniki Programu będą ogłaszane za pośrednictwem Strony internetowej Programu oraz publikacji w mediach, po zakończeniu i przeanalizowaniu wyników danej edycji Programu, w terminach ogłaszanych za pośrednictwem Strony internetowej Programu.

7. Wyłącznym właścicielem wzoru i znaku GODŁO „JAKOŚĆ OBSŁUGI” jest Organizator. Wzór ten i znak podlega ochronie prawnej. Nieuprawnione, niewłaściwe lub niezgodne z prawem i zasadami niniejszego Regulaminu, stosowanie GODŁA może skutkować odebraniem Firmie przez Organizatora prawa do wykorzystania Godła niezależnie od skutków prawnych wynikających z przepisów prawa. W takich sytuacjach Organizator zastrzega sobie możliwość wykluczenia firmy z Programu.

8. Niedopuszczalne są wszelkie formy i próby przymusowego pozyskiwania opinii od konsumentów przez Firmę, wpływu na konsumentów w celu uzyskania opinii o pożądanej przez Firmę treści i oceny oraz wpływu na konsumentów mającego na celu usunięcie/ zmianę treści opinii już zamieszczonej na portalu www.jakoscobslugi.pl. W takich sytuacjach Organizator zastrzega sobie możliwość wykluczenia Firmy z Programu i może to skutkować odebraniem Firmie przez Organizatora prawa do wykorzystania Godła.

9. Organizator ma prawo wykorzystywać bezterminowo logotyp, cytaty i zdjęcia Firmy, która otrzymała Godło „Jakość Obsługi” we wszystkich kampaniach promocyjno-marketingowych Programu.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin Programu dostępny będzie na stronie internetowej programu. Organizator zastrzega sobie prawo modyfikowania niniejszego Regulaminu, przy jednoczesnym powiadamianiu Uczestników, za pośrednictwem Stron Internetowych Programu.

2. Wszelkie reklamacje z tytułu uczestnictwa w Programie powinny być składane pisemnie, nie później niż w terminie 14 dni licząc od daty ogłoszenia wyników Programu. Reklamacje zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane. Reklamacja powinna zawierać oznaczenie oraz imię i nazwisko zgłaszającego reklamację, dokładny adres reklamującego, jak również opis i przyczynę reklamacji oraz powinna zostać przesłana listem poleconym na adres Organizatora, przed upływem terminu, o którym mowa w zd. 1.

Wszelkie kwestie związane z interpretacją wyników Programu będą wyjaśniane i rozstrzygane przez Organizatora. W kwestiach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem stroną rozstrzygającą jest Organizator. Każdy z Uczestników ma prawo uzyskania informacji w zakresie rozstrzygnięcia Programu i zasad ustalenia wyników.

Data ostatniej aktualizacji Regulaminu: 03-03-2013 godz. 9:00