

REGULAMIN KONKURSU POLISH CONTACT CENTER AWARDS 2024

Sekcja „Komunikacja z klientami”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I.1. Konkurs pod nazwą „Polish Contact Center Awards 2024” dla sekcji „Komunikacja z klientami” (dalej: **Konkurs**) prowadzony jest na zasadach określonych w niniejszym regulaminie (dalej: **Regulamin**).
- I.2. Organizatorem Konkursu jest Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa, wpisane do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, a także do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000222550, NIP 5251011995, REGON 011263596 (dalej: **Organizator**).
- I.3. Konkurs organizowany jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zgłoszenia do Konkursu przyjmowane są w okresie od 1 grudnia 2023 do 31 stycznia 2024 r. na zasadach określonych w rozdziale IV. Regulaminu.
- I.4. Konkurs jest finansowany ze środków własnych Organizatora, środków pozyskanych od Zgłaszających, a także środków pozyskanych od sponsorów i partnerów Organizatora.

II. CELE KONKURSU I UCZESTNICY KONKURSU

- II.1. Konkurs organizowany jest w celu promocji najlepszych praktyk zarządzania działalnością contact center, najlepszych projektów i działań realizowanych w jednostkach contact center oraz organizacji i osób budujących profesjonalizm branży contact center. W sekcji „Komunikacja z klientami” szczególnie promowana jest praca specjalistów w jednostkach contact center.
- II.2. Dla potrzeb Regulaminu pod pojęciem „**działalność contact center**” rozumie się wszelkie działania podejmowane przez organizację w zakresie obsługi klientów (w tym prowadzenie kampanii sprzedażowych i marketingowych towarów i usług, obsługa i wsparcie techniczne, windykacja lub inne procesy komunikacji z klientami zewnętrznymi lub wewnętrznymi) za pośrednictwem zdalnych kanałów kontaktu, takich jak telefon, wideopółłączenie, czat, komunikatory i platformy social media, korespondencja e-mail, korespondencja pocztowa, itp., a także komunikacji realizowanej z wykorzystaniem narzędzi automatyzujących, np. chat bot, voice bot.
- II.3. Dla potrzeb Regulaminu pod pojęciem „**jednostka contact center**” rozumie się działy wewnętrzne organizacji odpowiedzialne za prowadzenie działalności contact center, a także wyspecjalizowane firmy pracujące w tym zakresie na rzecz partnerów lub klientów biznesowych.
- II.4. Dla potrzeb Regulaminu pod pojęciem „**specjalista**” rozumie się przedstawicieli jednostek contact center realizujących działania związane z bezpośrednim kontaktem zdalnym z interesariuszami danej organizacji (np. konsumentami, partnerami, klientami wewnętrznymi) w zakresie obsługi, sprzedaży, windykacji i innych, zarówno w ruchu wychodzącym, jak i przychodzącym.
- II.5. Uczestnikiem Konkursu może być specjalista, który w okresie, o którym mowa pkt II.6. Regulaminu współpracował ze Zgłaszającym (bez względu na formę tej współpracy, w tym zwłaszcza był zatrudniony u Zgłaszającego na podstawie umowy o pracę, współpracował w oparciu o umowę zlecenie, umowę o dzieło, itp.), a jego współpraca ze Zgłaszającym na dzień złożenia Zgłoszenia do Konkursu trwała nieprzerwanie co najmniej 6 (słownie: sześć) miesięcy (dalej: **Uczestnik**).

II.6. Zgłaszającym w Konkursie może być:

- II.6.1. organizacja prowadząca własną jednostkę contact center lub
- II.6.2. centrum usług wspólnych (shared services center) lub
- II.6.3. firma outsourcing contact center lub
- II.6.4. firma będąca dostawcą rozwiązań dla jednostek contact center, w szczególności dostawca rozwiązań technologicznych, usług z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi lub innych lub
- II.6.5. inna organizacja, która realizuje działania na rzecz działalności contact center swojej lub partnerów, która w okresie od 1 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 roku na zlecenie osób trzecich lub na potrzeby własne prowadziła działania contact center lub na rzecz jednostek contact center z wykorzystaniem zasobów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, lub zarządzane przez zasoby na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwany w Regulaminie: **Zgłaszający**).

II.7. W ramach Konkursu przeprowadzona zostanie ocena jakości pracy i postaw Uczestników oraz wyłonienie najlepszych Uczestników, zgodnie z kryteriami określonymi w Załączniku nr 1 do Regulaminu w następujących kategoriach konkursowych:

- II.7.1. Sprzedaż lub retencja
- II.7.2. Welcome call
- II.7.3. Obsługa klienta
- II.7.4. Helpdesk
- II.7.5. Windykacja
- II.7.6. Reklamacja
- II.7.7. Customer service in English
- II.7.8. Customer experience
- II.7.9. Obsługa klienta w kanałach pisanych

II.8. W ramach Konkursu mogą zostać przyznane nagrody specjalne dla Zgłaszających lub Uczestników. Zasady przyznawania nagród specjalnych zostaną ustalone przez Organizatora i podane do wiadomości za pośrednictwem strony internetowej Konkursu dostępnej pod adresem: www.pcca.pl (dalej: **Strona Internetowa Konkursu**) najpóźniej do dnia 31 grudnia 2023 roku.

II.9. W ramach Konkursu Organizator może przyznać również Zgłaszającym nagrody Grand Prix. W celu wyłonienia zwycięzców nagród Grand Prix Organizator stworzy specjalny ranking Zgłaszających w oparciu o oceny cząstkowe poszczególnych Uczestników. W rankingu zostaną uwzględnieni wyłącznie ci Zgłaszający, którzy zgłoszą do Konkursu co najmniej 5 (słownie: dziesięciu) Uczestników, którzy zostaną zakwalifikowani do 2 etapu Konkursu. Zwycięzcami rankingu zostaną Zgłaszający, którzy osiągną najwyższe miejsca w rankingu. Organizator zastrzega sobie prawo do nie stworzenia rankingu i nie przyznania nagród Grand Prix.

III. JURY KONKURSU

- III.1. Organizator powoła Jury składające się z osób reprezentujących środowisko branżowe (contact center) i ekspertów z dziedzin pokrewnych, które będzie odpowiedzialne za ocenę zgłoszeń według kryteriów Konkursu oraz wskazanie zwycięzców w poszczególnych kategoriach zgodnie z założeniami Regulaminu.
- III.2. Skład Jury zostanie ogłoszony do dnia 15 listopada 2023 roku na Stronie Internetowej Konkursu.
- III.3. Organizator powoła spośród ekspertów i liderów branży contact center Kapitułę Jury składającą się z Przewodniczącego Jury i Członków Kapituły. Rolą Kapituły będzie opracowanie szczegółowych kryteriów oceny, założeń procesu oceny i wyboru zwycięzców w poszczególnych kategoriach, a także nadzór nad pracą członków Jury. Pracami Kapituły Jury kieruje Przewodniczący Jury.
- III.4. Jeśli liczba zgłoszeń do Konkursu będzie wymagała zwiększenia składu Jury, Organizator podejmie decyzję o powiększeniu tego składu w nieprzekraczalnym terminie do 15 lutego 2024 roku. Decyzja może być podjęta na wniosek Przewodniczącego Jury.

IV. ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ DO KONKURSU

- IV.1. Zgłaszający zobowiązany jest wyznaczyć osobę uprawnioną do reprezentowania go w związku z Konkursem, w tym zwłaszcza odpowiedzialną za prawidłowe wypełnienie formularza zgłoszeniowego oraz bieżący kontakt z Organizatorem (dalej: **Przedstawiciel Zgłaszającego**).
- IV.2. Do Konkursu w poszczególnych kategoriach mogą zostać zgłoszeni Uczestnicy, których dowody pracy dokumentują stosowanie przez Uczestnika zasad profesjonalnej komunikacji zdalnej z klientami, dbałość o satysfakcję klienta oraz spełniają następujące warunki:
 - IV.2.1. kategoria „**Sprzedaż lub retencja**” – Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych zakończony zakupem produktu, jednoznaczną deklaracją zakupu produktu, lub odstąpieniem przez klienta od rezygnacji z posiadanego produktu;
 - IV.2.2. kategoria „**Welcome call**” – Rozmowa telefoniczna, której celem jest powitanie rozmówcy w gronie klientów i zbudowanie pozytywnych doświadczeń u klienta z procesu onboardingu;
 - IV.2.3. kategoria „**Obsługa klienta**” – Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem sprawy klienta;
 - IV.2.4. kategoria „**Helpdesk**” – Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem problemu technicznego klienta;
 - IV.2.5. kategoria „**Windykacja**” – Rozmowa telefoniczna zakończona uzgodnieniem warunków spłaty zadłużenia przez klienta;
 - IV.2.6. kategoria „**Reklamacja**” – Rozmowa telefoniczna z klientem, który w trakcie lub przed tą rozmową zgłosił reklamację zakończona udzieleniem informacji nt. przebiegu lub efektu procesu reklamacyjnego;
 - IV.2.7. kategoria „**Customer service in English**” – Rozmowa telefoniczna zakończona rozwiązaniem sprawy klienta prowadzona w języku angielskim;
 - IV.2.8. kategoria „**Customer experience**” – Rozmowa lub ciąg rozmów telefonicznych, których efektem jest zbudowanie pozytywnych doświadczeń u klienta;
 - IV.2.9. kategoria „**Obsługa klienta w kanałach pisanych**” – Konwersacja prowadzona za pośrednictwem pisemnych kanałów kontaktu zakończona rozwiązaniem sprawy klienta lub udzieleniem pomocy technicznej.

- IV.3. Specjalista może być zgłoszony do Konkursu jako Uczestnik w kilku różnych kategoriach. W każdej kategorii dany specjalista może być zgłoszony tylko raz.
- IV.4. Rejestracja zgłoszeń w Konkursie prowadzona jest w dwóch turach:
- IV.4.1. **I tura** przyjmowania Zgłoszeń trwa w dniach 1 grudnia – 31 grudnia 2023 r.
- IV.4.2. **II tura** przyjmowania Zgłoszeń trwa w dniach 1 stycznia – 31 stycznia 2024 r.
- IV.5. Organizator przewiduje również dodatkowy okres, w którym przyjmowane są wstępne zgłoszenia (dalej: **okres przedsprzedażowy**), który trwać będzie w okresie przed rozpoczęciem I tury i zakończy się najpóźniej do dnia 30 listopada 2023 roku. Informacja o rozpoczęciu okresu przedsprzedażowego zostanie zakomunikowana na Stronie Internetowej Konkursu. Zgłoszenie wstępne dokonane w okresie przedsprzedażowym stanowi deklarację Zgłaszającego dotyczącą tego, ile Zgłoszeń chce zgłosić do Konkursu. Aby dokonać Zgłoszenia wstępnego w okresie przed sprzedażowym Zgłaszający (Przedstawiciel Zgłaszającego) powinien pobrać ze Strony Konkursu dedykowany formularz przedsprzedażowy, wypełnić go i przesłać na adres e-mail Organizatora: pcca@smb.pl. W ramach ww. formularza Zgłaszający deklaruje liczbę oraz kategorie konkursowe, w których chce przesłać Zgłoszenia w Konkursie. Na podstawie tych informacji Organizator, w odpowiedzi na wiadomość zawierającą wypełniony formularz przedsprzedażowy prześle Zgłaszającemu fakturę. Zgłaszający zobowiązany jest opłacić fakturę w terminie na niej wskazanym. O uznaniu Zgłoszenia za złożone w okresie przed sprzedażowym decyduje data przesłania do Organizatora prawidłowo wypełnionego formularza przedsprzedażowego. Niezależnie od powyższej procedury, Zgłaszający, który dokonał Zgłoszenia w okresie przed sprzedażowym zobowiązany jest przesłać Zgłoszenia do Konkursu (wskazane w ramach formularza przedsprzedażowego) zgodnie z pkt. IV.6.
- IV.6. Zgłaszający zainteresowani udziałem w Konkursie powinni (za pośrednictwem Przedstawiciela Zgłaszającego) najpóźniej do dnia 31 stycznia 2024 roku przesłać zgłoszenie w Konkursie poprzez prawidłowe wypełnienie formularza zgłoszeniowego (dalej: **Formularz**) na Stronie Internetowej Konkursu w zakładce „Komunikacja z klientami”. Prawidłowo wypełniony Formularz musi obejmować:
- IV.6.1. dane zgłaszanego Uczestnika (imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail);
- IV.6.2. skan oświadczenia Uczestnika zawierającego zgodę na publikację wizerunku oraz oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacją jego warunków zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Regulaminu;
- IV.6.3. określenie kategorii konkursowej, do której zgłoszenie jest dokonywane;
- IV.6.4. nagrania rozmów telefonicznych lub zapisy konwersacji tekstowych z klientami adekwatnie do kategorii, do której jest dokonywane zgłoszenie, tj.:
- IV.6.4.1. w przypadku kategorii wskazanej w pkt IV.2.1 (Sprzedaż lub retencja) należy załączyć 3 (słownie: trzy) zestawy nagrań rozmów dokumentujących pracę Uczestnika, przy czym każdy zestaw nagrań może składać się z 1, 2 lub 3 nagrań;
- IV.6.4.2. w przypadku kategorii wskazanych w pkt IV.2.2 – 2.7 należy załączyć 3 (słownie: trzy) nagrania rozmów dokumentujących pracę Uczestnika;
- IV.6.4.3. w przypadku kategorii wskazanej w pkt IV.2.8 (Customer experience) należy załączyć 1 (słownie: jeden) zestaw nagrań rozmów dokumentujących pracę Uczestnika, przy czym każdy zestaw nagrań może składać się z 1, 2, 3, 4 lub 5 nagrań;

- IV.6.4.4. w przypadku kategorii wskazanych w pkt IV.2.9 (Obsługa klienta w kanałach pisanych) należy załączyć 3 (słownie: trzy) zapisy konwersacji dokumentujących pracę Uczestnika;
 - IV.6.4.5. nagrania rozmów muszą mieć postać plików elektronicznych w jednym z formatów: MP3, MP4; zapisy konwersacji muszą mieć postać plików elektronicznych w jednym z formatów: PDF, JPG, PNG, GIF;
 - IV.6.4.6. jakość nagrań rozmów, a także jakość graficzna zapisów konwersacji musi umożliwiać Jury ich odtworzenie (wysłuchanie, obejrzenie) i ocenę;
 - IV.6.4.7. zapisy konwersacji muszą być przesłane w całości, tj. wraz z automatycznym powitaniem (jeśli jest stosowane w danej konwersacji) i załącznikami przesłanymi w ramach korespondencji;
 - IV.6.4.8. zapisy konwersacji muszą być oznaczone czasem tj. musi być wskazana dokładana godzina poszczególnych wiadomości w ramach konwersacji;
 - IV.6.4.9. nagrania rozmów oraz zapisy konwersacji nie mogą mieć wyciętych fragmentów, ani doklejonych fragmentów innych rozmów lub konwersacji; niedopuszczalna jest ingerencja w oryginalną treść i formę nagrania rozmowy lub zapisu konwersacji za wyjątkiem realizacji wymagania opisanego w pkt. IV.6.4.10 (anonimizacji danych);
 - IV.6.4.10. nagrania rozmów oraz zapisy konwersacji nie mogą zawierać danych identyfikujących osoby (klientów), z którymi prowadzono rozmowę; odpowiedzialność za odpowiednie zanonimizowanie nagrań oraz zapisów konwersacji leży po stronie Zgłaszającego;
 - IV.6.4.11. rozmowy i konwersacje muszą być prowadzone w języku polskim, za wyjątkiem kategorii o której mowa w pkt II.7.7, która musi być prowadzona w języku angielskim.
 - IV.6.4.12. każde nagranie (dla kategorii wskazanych w pkt IV.2.2-IV.2.7) lub zestaw nagrań (dla kategorii wskazanych w pkt IV.2.1 i IV.2.8) powinno trwać nie dłużej niż 20 minut; do Konkursu mogą zostać zgłoszone nagrania lub zestawy nagrań, które będą trwały dłużej niż 20 minut jednak wiąże się to z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty w wysokości, o której mowa w pkt IV.7.4. i IV.7.5. Regulaminu;
 - IV.6.5. dane Zgłaszającego (nazwa podmiotu, adres, NIP);
 - IV.6.6. dane Przedstawiciela Zgłaszającego (imię, nazwisko, stanowisko, adres e-mail, telefon);
 - IV.6.7. skan oświadczenia Przedstawiciela Zgłaszającego zawierającego zgodę na publikację wizerunku oraz oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacją jego warunków zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Regulaminu.
- IV.7. Po prawidłowym wypełnieniu Formularza Zgłaszający zobowiązany jest dokonać opłaty za udział w Konkursie na podstawie wystawionej przez Organizatora faktury VAT. Zapłata z tytułu wystawionej faktury VAT powinna nastąpić w terminie podanym na fakturze, nie później niż do dnia 14 lutego 2024 r. zgodnie z poniższym cennikiem:
- IV.7.1. za wstępne zgłoszenia dokonane **w okresie przedsprzedażowym** należy uiścić opłatę w wysokości 2.100,00 zł (słownie: dwa tysiące sto złotych 00/100) + 23% VAT za pakiet 5 zgłoszeń, a 550 zł (słownie: pięćset pięćdziesiąt złotych + 23% VAT za każde kolejne pojedyncze zgłoszenie;

- IV.7.2. za zgłoszenia dokonane **w I turze przyjmowania zgłoszeń** należy uiścić opłatę w wysokości 2 250,00 zł (słownie: dwa tysiące dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za pakiet 5 zgłoszeń, a 600 zł (słownie: sześćset złotych + 23% VAT za każde kolejne pojedyncze zgłoszenie;
- IV.7.3. za zgłoszenia dokonane **w II turze przyjmowania zgłoszeń** należy uiścić opłatę w wysokości 2 500,00 zł (słownie: dwa tysiące pięćset złotych 00/100) + 23% VAT za pakiet 5 zgłoszeń, a 650 zł (słownie: sześćset pięćdziesiąt złotych + 23% VAT za każde kolejne pojedyncze zgłoszenie;
- IV.7.4. dodatkowa opłata w wysokości 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT a każde nagranie lub zestawy nagrań w ramach zgłoszenia trwające dłużej niż 20 minut;
- IV.7.5. dodatkowa opłata w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) + 23% VAT za każde nagranie lub zestaw nagrań w ramach zgłoszenia trwające dłużej niż 40 minut;
- IV.7.6. dodatkowa opłata w wysokości 350,00 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za każde zgłoszenie w ramach poprawionego zgłoszenia zgodnie z punktem IV.8. Regulaminu.
- IV.8. W przypadku, gdy nagranie, zestaw nagrań lub zapis konwersacji będący elementem zgłoszenia nie spełnia warunków, o których mowa w pkt IV.6. Regulaminu (np. brak zanonimizowania danych klienta w nagraniu), takie nagranie, zestaw nagrań lub zapis konwersacji może zostać poprawione i zgłoszone ponownie do Konkursu, przy czym przesłanie zgłoszenia zawierającego już poprawione nagranie lub zapis konwersacji wymaga dokonania opłaty wskazanej w pkt IV.7.6. Regulaminu. Nagranie poprawione traktuje się tak, jakby było zgłoszone po raz pierwszy do Konkursu.
- IV.9. Dokonanie łącznie wszystkich czynności, o których mowa w pkt IV.1.-IV.8. Regulaminu zwane będzie w dalszej części Regulaminu "**Zgłoszeniem**". Niespełnienie któregokolwiek z warunków opisanych pkt IV.1.-IV.8. Regulaminu, a w szczególności nieuiszczenie opłaty za zgłoszenie, błędne wypełnienie Formularza lub nadesłanie go po upływie terminu, wskazanie niewłaściwej kategorii, przekazanie uszkodzonych lub niewłaściwych nagrań, przekazanie nagrań niespełniających innych wymogów oznacza, że Zgłoszenie nie zostanie przyjęte do Konkursu i nie będzie uwzględniane przez Jury przy wyborze zwycięzców.
- IV.10. Opłaty, których mowa w pkt IV. 7. Regulaminu nie podlegają zwrotowi.
- IV.11. Z gali rozdania nagród w Konkursie zostanie przygotowana foto – lub video-relacja. Materiały zostaną udostępnione na Stronie Internetowej Konkursu oraz w innych mediach społecznościowych. W związku z tym, jeśli osoba zaproszona na galę nie zgadza się na rozpowszechnianie jej wizerunek powinna odmówić przyjęcia zaproszenia na galę.
- IV.12. Zgłoszenia muszą być przedstawione w języku polskim, z zastrzeżeniem zgłoszeń do kategorii wskazanych w pkt. II.7.7. Regulaminu, które muszą być przedstawione w etapach II i III w języku angielskim.

V. PRZEBIEG KONKURSU

- V.1. Zgłoszenia nadesłane w Konkursie będą weryfikowane i oceniane w trzech etapach, zgodnie z następującą procedurą:
- V.1.1. I etap Konkursu – w którym następuje weryfikacja poprawności formalnej Zgłoszeń zgodnie z pkt IV. Regulaminu; za ocenę formalną Zgłoszeń odpowiada Organizator, który w tym celu może wykorzystać dedykowane narzędzia i rozwiązania technologiczne; wykorzystywanie narzędzi technologicznych w ramach Konkursu w żaden sposób nie wpływa na merytoryczną ocenę Zgłoszeń dokonywaną przez Jury i wybór zwycięzców;

- V.1.2. II etap Konkursu – w którym Jury dokona oceny merytorycznej nadesłanych Zgłoszeń (nagrań, zestawów nagrań, zapisów konwersacji) w oparciu o arkusze ocen opracowane przez Jury zgodnie z kryteriami określonymi w Załączniku nr 1 do Regulaminu przy czym:
- V.1.2.1. Kapituła Jury określi zasady dokonywania oceny Zgłoszeń, w szczególności sposobu wartościowania poszczególnych elementów Zgłoszeń zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu;
 - V.1.2.2. Zgłoszenie do Konkursu przekazane przez określonego Zgłaszającego nie będzie oceniane przez członka Jury reprezentującego tego Zgłaszającego lub organizację z nim powiązane. Za rozdzielenie Zgłoszeń do oceny pomiędzy poszczególnymi członkami Jury odpowiadają Organizator i Przewodniczący Jury;
 - V.1.2.3. Każde nagranie, zestaw nagrań, zapis konwersacji zostanie ocenione odrębnie i niezależnie przez nie mniej niż pięciu członków Jury. Przy ocenie zgłoszeń członkowie Jury mogą uwzględnić również wynik analizy tych zgłoszeń przeprowadzonej przez Organizatora z wykorzystaniem narzędzi technologicznych (dedykowany program/aplikacja), przy czym ostateczna ocena zgłoszenia podejmowana jest indywidualnie i niezależnie przez każdego członka Jury;
 - V.1.2.4. Członkowie Jury podczas oceny każdego nagrania, zestawu nagrań, zapisu konwersacji nie będą informowani o ocenach dokonanych przez innych członków Jury lub o wynikach oceny dokonanej przez program (aplikację).
- V.1.3. III etap Konkursu – ostateczna ocena merytoryczna i wybór zwycięzców na podstawie:
- V.1.3.1. rozmów telefonicznych lub symultanicznych konwersacji prowadzonych przez pisane kanały kontaktu według scenariuszy opracowanych przez Jury;
 - V.1.3.2. indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy dokonają autoprezentacji;
 - V.1.3.3. indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy wezmą udział w sesji pytań od Jurorów.
- V.2. Prace związane z oceną Zgłoszeń, o których mowa w pkt V.1. Regulaminu zostaną przeprowadzone w następujących terminach:
- V.2.1. I etap Konkursu – ocena formalna Zgłoszeń trwać będzie w terminie od dnia 26 stycznia do 2 lutego 2024 r.;
 - V.2.2. II etap Konkursu – ocena merytoryczna Zgłoszeń trwać będzie w terminie od 9 lutego do 1 marca 2024 r.;
 - V.2.3. III etap Konkursu – ocena Uczestników nastąpi w trakcie spotkań online z Jury, w terminie od 1 kwietnia do 19 kwietnia 2024 r.
- V.3. Uczestnicy, których Zgłoszenia zostaną ocenione w II etapie Konkursu najwyżej spośród wszystkich otrzymanych w trakcie Konkursu (maksymalnie po 5 Uczestników w każdej kategorii) oraz osiągną minimalny próg oceny określony przez Kapitułę Jury dla każdej kategorii zostaną zakwalifikowani do III etapu Konkursu.

- V.4. Ogłoszenie listy Uczestników zakwalifikowanych do III etapu Konkursu nastąpi w dnia 18 marca 2024 r. na Stronie Internetowej Konkursu. Ponadto Organizator poinformuje o tym fakcie każdego Uczestnika, który został zakwalifikowany do etapu III poprzez kontakt z Przedstawicielem Zgłaszającego wskazanym w Formularzu, zgodnie z pkt IV.6.6. Regulaminu.
- V.5. Po zakończeniu III etapu Konkursu Jury w czasie wspólnych obrad dokona rozstrzygnięć w poszczególnych kategoriach Konkursu.
- V.6. Jury zastrzega sobie prawo do nieprzyznania tytułu w poszczególnych lub wszystkich kategoriach, szczególnie w sytuacji, gdy spośród nadesłanych Zgłoszeń nie będzie możliwe wytypowanie najlepszego Zgłoszenia, np. z uwagi na niewystarczający poziom merytoryczny Zgłoszeń lub Uczestników.
- V.7. Jury oceniać będzie Zgłoszenia według kryteriów opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
- V.8. Decyzja Jury jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie.
- V.9. Członkowie Jury oraz wszystkie inne osoby, które będą miały dostęp do zestawów nagrań, nagrań, zapisów konwersacji przekazanych w ramach Zgłoszeń do Konkursu zobowiązani są do zachowania poufności przekazywanych w Konkursie informacji, zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Regulaminu.

VI. NAGRODY ORAZ OGŁOSZENIE WYNIKÓW KONKURSU

- VI.1. Ogłoszenie zwycięzców Konkursu i rozdanie nagród nastąpi podczas gali konkursowej zorganizowanej przez Organizatora w Warszawie lub w formie on-line, gdyby nie było możliwe zorganizowanie gali stacjonarnie lub wiązało się to, w ocenie Organizatora, z niebezpieczeństwem dla jej uczestników. Data i miejsce organizowania gali zostaną podane przez Organizatora za pośrednictwem Strony Internetowej Konkursu nie później niż do dnia 30 kwietnia 2024 roku.
- VI.2. Zwycięzcą Konkursu (dalej: „**Zwycięzca**”) zostanie Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie uznane za najlepsze w danej kategorii. Zgłaszający taki otrzyma tytuł „Zwycięzca w konkursie Polish Contact Center Awards 2024” z oznaczeniem kategorii wraz ze statuetką będącą potwierdzeniem zwycięstwa w danej kategorii.
- VI.3. Wyróżnionym Konkursu (dalej: „**Wyróżniony**”) zostanie Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie wyróżnione w danej kategorii. Zgłaszający otrzyma tytuł „Wyróżniony w konkursie Polish Contact Center Awards 2024” z oznaczeniem kategorii.
- VI.4. Nominowanym w Konkursie (dalej: „**Nominowany**”) zostanie Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie zakwalifikowane do etapu III Konkursu. Zgłaszający otrzyma tytuł „Nominowany w konkursie Polish Contact Center Awards 2024” z oznaczeniem kategorii.
- VI.5. Zwycięzcy, Wyróżnieni i Nominowani mogą posługiwać się swoim tytułem bez jakichkolwiek ograniczeń z zastrzeżeniem wykorzystania pełnej nazwy tytułu, w szczególności oznaczenia roku, w którym tytuł został zdobyty.
- VI.6. Zgłaszającym (Uczestnikom), którzy uzyskali tytuł Zwycięzcy, Wyróżnionego lub Nominowanego Organizator może również przyznać nagrody pieniężne lub rzeczowe. W przypadku, gdy Zgłaszający, będący osobą fizyczną (w tym również osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą) otrzyma w Konkursie nagrodę pieniężną lub rzeczową to wraz z tą nagrodą zostanie przyznana dodatkowa nagroda pieniężna obliczona według wzoru [Wartość Nagrody * 10/9 – Wartość Nagrody] i zaokrąglona do pełnej złotówki. Dodatkowa nagroda pieniężna nie podlega wydaniu zwycięzcy, lecz zostanie potrącona przez Organizatora i przeznaczona na pokrycie należnego podatku dochodowego od osób

fizycznych od wygranej w Konkursie w wysokości 10% wartości nagrody zgodnie z 41 ust. 4 i ust. 7 w zw. z art. 30 ust. 1 pkt 2 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych. W przypadku, gdyby Organizator podjął decyzję o przyznaniu nagrody pieniężnej lub rzeczowej Zgłaszającym, którzy biorą udział w Konkursie jako podatnik CIT (np. spółki z o. o., S.A.), wówczas Zgłaszający zobowiązani są do samodzielnego rozliczenia otrzymanych w Konkursie nagród jako przychodu z prowadzonej działalności gospodarczej. Zasady opisane w niniejszym punkcie mają odpowiednie zastosowanie do nagród specjalnych wydawanych w Konkursie.

VI.7. Z chwilą ogłoszenia wyników Konkursu (podczas gali), Organizator udziela Zwycięzcom, Wyróżnionym i Nominowanym nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na okres 3 lat na posługiwanie się logotypem „Polish Contact Center Awards” na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na następujących polach eksploatacji:

- VI.7.1. utrwalania na jakimkolwiek nośniku audiowizualnym i audialnym, w szczególności na nośnikach video taśmie światłoczułej, magnetycznej, dyskach komputerowych oraz wszystkich typach nośników przeznaczonych do zapisu cyfrowego;
- VI.7.2. zwielokrotnienie jakąkolwiek techniką w tym: techniką magnetyczną na taśmach video, dyskach audiowizualnych, techniką światłoczułą i cyfrową, techniką zapisu komputerowego na wszystkich rodzajach nośników dostosowanych do tej formy zapisu, wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
- VI.7.3. obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których ww. logotypu utrwalono – wprowadzenie zwielokrotnionych nośników do obrotu w kraju, użyczenie oryginału albo egzemplarzy;
- VI.7.4. rozpowszechnianie – publiczne wykonania, wystawienie, wyświetlenie, a także publiczne udostępnianie ww. znaku towarowego taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w tym w szczególności udostępnianie na stronach internetowych;
- VI.7.5. wprowadzenie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej w nieograniczonej ilości nadań i wielkości nakładów;
- VI.7.6. wykorzystanie w utworach multimedialnych;
- VI.7.7. wprowadzenie do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe;
- VI.7.8. wykorzystanie dla własnych celów marketingowych, w tym reklamy, promocji identyfikacji, produktów i usług oraz innych przejawów działalności gospodarczej.

VI.8. Organizator zastrzega sobie prawo opublikowania wyników Konkursu w środkach masowego przekazu, a w szczególności w prasie, radiu, telewizji oraz w sieci Internet, w tym również publikowania imion i nazwisk osób reprezentujących Zgłaszających w zakresie poszczególnych Zgłoszeń.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- VII.1. Zgłaszający ponosi wszelką odpowiedzialność za materiały przesłane w ramach Zgłoszeń do Konkursu.
- VII.2. Wszelka odpowiedzialność za prawdziwość oraz rzetelność informacji lub danych zawartych w Zgłoszeniu, a także za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw osób trzecich w związku z nadesłaniem Zgłoszenia, spoczywa na Zgłaszającym.

- VII.3. Zgłaszający oświadcza, że dysponuje wszelkimi prawami oraz wymaganymi zgodami autorów (współautorów) materiałów zgłaszanych do Konkursu, niezbędnymi do zgłoszenia i wykorzystania materiałów na potrzeby postępowania konkursowego w następującym zakresie: (i) wprowadzanie elektronicznej wersji prac konkursowych do pamięci trwałej komputera, (ii) rozpowszechnianie prac konkursowych w drodze elektronicznej pomiędzy Jurorami Konkursu, (iii) udostępnienie publiczne podczas wydarzeń organizowanych w ramach Konkursu. Zgłaszający oświadcza także, że w przypadku materiałów, które przedstawiają wizerunek osób trzecich lub inne dobra osobiste, dysponuje wymaganymi prawem zgodami na wykorzystanie tego wizerunku.
- VII.4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub jakichkolwiek praw osób trzecich, a w szczególności dóbr osobistych, w tym danych osobowych, praw autorskich oraz praw własności przemysłowej, w związku z otrzymaniem Zgłoszeń oraz ich wykorzystaniem na potrzeby Konkursu, co w szczególności obejmuje ich ocenę oraz publiczną prezentację podczas gali.
- VII.5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wypłatę honorariów ani innych opłat lub wynagrodzeń w związku z wykorzystaniem prac zawartych w zgłoszeniach w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- VIII.1. Dane osobowe zebrane w związku z przeprowadzaniem Konkursu są przetwarzane na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, tzn. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
- VIII.2. Administratorem danych osobowych uzyskanych w związku z Konkursem jest Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa; telefon 601 971 336, e-mail: stowarzyszenie@smb.pl, adres korespondencyjny: ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa. Kontakt możliwy jest od poniedziałku do piątku (za wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy) w godz. 9-17.
- VIII.3. Dane osobowe zbierane są w celu przeprowadzenia Konkursu i realizacji postanowień Regulaminu.
- VIII.4. Więcej informacji o regułach przetwarzania danych osobowych Uczestników Konkursu na potrzeby jego przeprowadzenia znajduje się w Załączniku nr 4 do Regulaminu – Zasady przetwarzania danych osobowych przy przeprowadzaniu Konkursu Polish Contact Center Awards 2024.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- IX.1. Regulamin Konkursu dostępny jest na Stronie Internetowej Konkursu.
- IX.2. Organizator gwarantuje udział w gali (bez dodatkowych odpłatności) Uczestnika, który został zakwalifikowany do etapu III Konkursu. Udział w gali większej liczby osób związany jest z dodatkową opłatą, a szczegółowe informacje o jej wysokości i zasadach udziału w gali zostaną podane w terminie wskazanym w pkt VI.1. Regulaminu.
- IX.3. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu i warunków Konkursu w okresie trwania Konkursu, jeżeli jest to uzasadnione celem Konkursu i nie wpłynie na pogorszenie warunków uczestnictwa w Konkursie, z tym, że zmiany te nie mogą naruszać praw już nabytych przez Uczestników. Wszyscy Uczestnicy (Zgłaszający) zostaną powiadomieni o zmianie Regulaminu poprzez zamieszczenie stosownej informacji na Stronie Internetowej Konkursu.
- IX.4. Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w Konkursie, w tym w szczególności opłaty za Zgłoszenie, koszty dojazdu do miejsca przebiegu III etapu Konkursu oraz miejsca organizacji gali konkursowej pokrywa Zgłaszający.

- IX.5. Zgłaszający ponosi wszelką odpowiedzialność za materiały przesłane w ramach zgłoszeń do Konkursu. Wszelka odpowiedzialność za prawdziwość oraz rzetelność informacji lub danych zawartych w zgłoszeniu, a także za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw osób trzecich w związku z nadesłaniem zgłoszenia, spoczywa na Zgłaszającym.
- IX.6. Konkurs realizowany jest przez Organizatora jako przyrzeczenie publiczne w rozumieniu art. 919-921 Kodeksu cywilnego.
- IX.7. Konkurs nie jest grą losową, zakładem wzajemnym, grą w karty ani grą na automatach, której wynik zależy od przypadku, ani żadną inną przewidzianą w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
- IX.8. Zgłaszający (Uczestnik) może zrezygnować z udziału w Konkursie w każdym czasie poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres korespondencyjny Organizatora.
- IX.9. Uprawnienia wynikające z uczestnictwa w Konkursie nie mogą być przeniesione na osobę trzecią.
- IX.10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy Kodeksu cywilnego i innych ustaw.
- IX.11. Nagrodzonym nie przysługuje prawo do zastrzeżenia szczególnych właściwości nagród ani otrzymania ich ekwiwalentu pieniężnego.
- IX.12. Nagrody nieodebrane w terminie z winy nagrodzonego oraz nagrody osób wykluczonych z udziału w Konkursie, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, pozostają własnością Organizatora.
- IX.13. Zgłaszający (Uczestnik) przystępując do Konkursu powinien zapoznać się z treścią Regulaminu. Zgłaszający (Uczestnik) zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad, jak również potwierdza, iż spełnia wszystkie warunki, które uprawniają go do udziału w Konkursie.
- IX.14. Organizator nie zwraca Zgłoszeń przekazanych mu w ramach Konkursu.
- IX.15. Organizator oświadcza, że przekazane w ramach Zgłoszeń materiały zostaną wykorzystane wyłącznie do celów konkursowych.

X. Załączniki:

- X.1. Załącznik nr 1 Kryteria oceny zgłoszeń konkursowych
- X.2. Załącznik nr 2 Oświadczenie Uczestnika
- X.3. Załącznik nr 3 Oświadczenie o poufności otrzymywanych informacji w ramach Konkursu
- X.4. Załącznik nr 4 Zasady przetwarzania danych osobowych przy przeprowadzaniu Konkursu Polish Contact Center Awards 2024