

REGULAMIN KONKURSU POLISH CONTACT CENTER AWARDS 2026

Sekcja „Projekty i zarządzanie”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I.1. Konkurs pod nazwą „Polish Contact Center Awards 2026” dla sekcji „Projekty i zarządzanie” (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. Stefana Batorego 18/108, 02-591 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 2025 do 15 lutego 2026 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 „Projekty i zarządzanie” szczególnie promowane są działania, które zapewniają najwyższą jakość, wyniki operacyjne i efektywność biznesową oraz są realizowane przy zachowaniu najwyższych branżowych standardów operacyjnych i etycznych.
- 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, wideopojęcie, 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. Zgłaszającym w Konkursie może być:
 - II.5.1. organizacja prowadząca własną jednostkę contact center lub

- II.5.2. centrum usług wspólnych (shared services center) lub
 - II.5.3. firma outsourcing contact center lub
 - II.5.4. firma będąca dostawcą rozwiązań dla jednostek contact center, w szczególności dostawca rozwiązań technologicznych, usług z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi lub innych lub
 - II.5.5. inna organizacja, która realizuje działania na rzecz działalności contact center swojej lub partnerów, która w okresie od 1 stycznia 2025 roku do 31 grudnia 2025 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 (dalej: **Zgłaszający** lub **Uczestnik**).
- II.6. W ramach Konkursu przeprowadzona zostanie ocena jakości pracy, wyników i postaw Uczestników oraz wyłonienie najlepszych Uczestników, zgodnie z kryteriami określonymi w Załączniku nr 1 do Regulaminu w następujących kategoriach konkursowych:
- II.6.1. Najlepsza komunikacja z klientami
 - II.6.2. Najlepsze doskonalenie organizacji
 - II.6.3. Najlepsza technologia wspierająca
 - II.6.4. Najlepsza współpraca partnerska
 - II.6.5. Najlepszy praCCodawca
- II.7. 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 stycznia 2026 roku.

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 grudnia 2025 roku na Stronie Internetowej Konkursu.

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 zgłoszone projekty lub modele działania, które były realizowane według najwyższych branżowych standardów i osiągnęły wartościowe dla organizacji efekty oraz spełniają następujące warunki:

- IV.2.1. kategoria „**Najlepsza komunikacja z klientami**” – projekt usprawniający procesy zdalnej komunikacji firmy z klientami w ramach działalności contact center; celem projektu powinno być poprawienie doświadczeń klientów z istniejących procesów obsługowych lub wdrożenie nowych, innowacyjnych procesów obsługi;
- IV.2.2. kategoria „**Najlepszy projekt doskonalenia organizacji**” – projekt optymalizacji, doskonalenia sposobu działania jednostki contact center w zakresie procesów wewnętrznych, np. rekrutacji, wdrożeń pracowników, szkoleń, rozwoju kompetencji i postaw, raportowania, planowania, itp.; celem projektu powinna być poprawa skuteczności, efektywności i/lub jakości działania organizacji w ramach konkretnych procesów lub obszarów działania;
- IV.2.3. kategoria „**Najlepsza technologia wspierająca**” – projekt wykorzystania w działalności contact center technologii, w ramach którego w nowatorski sposób wykorzystane zostały tradycyjne technologie lub w efektywny sposób wdrożone zostały technologie innowacyjne w szczególności technologii oparte na sztucznej inteligencji i/lub technologie automatyzujące procesy; zastosowanie technologii powinno mieć na celu podniesienie jakości i/lub efektywności procesów zdalnej komunikacji z klientami (np. obsługi klienta, sprzedaży, windykacji), rekrutacji, szkoleń i/lub innych procesów biznesowych i zarządczych;
- IV.2.4. kategoria „**Najlepsza współpraca partnerska**” – projekt współpracy partnerskiej między organizacjami w obszarze działalności contact center przynajmniej jednego z partnerów lub zarządzania zasobami realizującymi procesy zdalnej komunikacji z klientami; w szczególności współpraca firm outsourcing contact center; celem współpracy powinno być osiągnięcie szczególnie istotnych efektów działania i synergii między organizacjami partnerskimi;
- IV.2.5. kategoria „**Najlepszy praCCodawca**” – model działania, strategia organizacji w obszarze zatrudniania i zarządzania doświadczeniami pracowników jednostki contact center; celem modelu działania powinno być zapewnienie najlepszych doświadczeń pracowników przy zachowaniu efektywności biznesowej.
- IV.3. Zgłaszający może przesłać do Konkursu kilka Zgłoszeń w tej samej kategorii.
- IV.4. Zgłoszenie do Konkursu musi być działaniem Uczestnika, które było realizowane pod bezpośrednim zarządem lub przy współzarządzie Zgłaszającego oraz było realizowane w okresie wskazanym w punkcie II.5. Regulaminu. W przypadkach, gdy działania w ramach Zgłoszenia były realizowane również poza okresem wskazanym w punkcie II.5 Regulaminu Zgłoszenie musi odnosić się jednoznacznie do przebiegu w szczególności wyników, które zostały osiągnięte w tym okresie.
- IV.5. Rejestracja zgłoszeń w Konkursie prowadzona jest w dwóch turach:
- IV.5.1. **I tura** przyjmowania Zgłoszeń trwa w dniach 1 stycznia – 1 lutego 2026 r.
- IV.5.2. **II tura** przyjmowania Zgłoszeń trwa w dniach 2 lutego – 15 lutego 2026 r.
- IV.6. 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 31 grudnia 2025 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 przysłać 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.7.

IV.7. Zgłaszający zainteresowani udziałem w Konkursie powinni (za pośrednictwem Przedstawiciela Zgłaszającego) najpóźniej do dnia 15 lutego 2026 roku przesłać zgłoszenie w Konkursie poprzez prawidłowe wypełnienie formularza zgłoszeniowego (dalej: **Formularz**) na Stronie Internetowej Konkursu w zakładce „projekty i zarządzanie”. Prawidłowo wypełniony Formularz musi obejmować:

- IV.7.1. dane zgłaszanego Uczestnika (imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail), w tym w przypadku zgłoszeń realizowanych przez zespół pracowników dane jednego przedstawiciela – reprezentanta zespołu;
- IV.7.2. 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.7.3. określenie kategorii konkursowej, do której zgłoszenie jest dokonywane;
- IV.7.4. załączoną prezentację zgłoszenia zgodnie z szablonem dla danej kategorii w formacie pdf;
- IV.7.5. dane Zgłaszającego (nazwa podmiotu, adres, NIP);
- IV.7.6. dane Przedstawiciela Zgłaszającego (imię, nazwisko, stanowisko, adres e-mail, telefon);
- IV.7.7. 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.8. 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 28 lutego 2025 r. zgodnie z poniższym cennikiem:

- IV.8.1. za wstępne zgłoszenia dokonane **w okresie przedsprzedażowym** należy uiścić opłatę w wysokości 2.750,00 zł (słownie: dwa tysiące siedemset pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za pakiet 5 zgłoszeń, a 650 zł (słownie: sześćset pięćdziesiąt złotych + 23% VAT za każde kolejne pojedyncze zgłoszenie;
- IV.8.2. za zgłoszenia dokonane **w I turze przyjmowania zgłoszeń** należy uiścić opłatę w wysokości 2 950,00 zł (słownie: dwa tysiące dziewięćset pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za pakiet 5 zgłoszeń, a 700 zł (słownie: siedemset złotych + 23% VAT za każde kolejne pojedyncze zgłoszenie;
- IV.8.3. za zgłoszenia dokonane **w II turze przyjmowania zgłoszeń** należy uiścić opłatę w wysokości 3 150,00 zł (słownie: trzy tysiące sto pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za pakiet 5 zgłoszeń, a 750 zł (słownie: siedemset pięćdziesiąt złotych + 23% VAT za każde kolejne pojedyncze zgłoszenie;
- IV.8.4. Dokonanie łącznie wszystkich czynności, o których mowa w pkt IV.1.-IV.8. Regulaminu zwane będzie w dalszej części Regulaminu **”Zgłoszeniem”**. Niespełnienie któregośkolwiek 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 plików oznacza, że Zgłoszenie nie zostanie przyjęte do Konkursu i nie będzie uwzględniane przez Jury przy wyborze zwycięzców.

IV.9. Opłaty, o których mowa w pkt IV. 8. Regulaminu nie podlegają zwrotowi.

- IV.10. 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.11. Zgłoszenia muszą być przedstawione w języku polskim lub w przypadkach uzasadnionych specyfiką działania Uczestnika 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 przy czym:

V.1.1.1. 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.1.1.2. Zgłoszenia, które będą spełniały wszystkie wymogi punktu IV. Regulaminu zostaną zakwalifikowane do II etapu.

V.1.2. II etap Konkursu, w którym następuje ocena merytoryczna nadesłanych Zgłoszeń (prezentacji) w oparciu kryteria określone w Załączniku nr 1 do Regulaminu przy czym:

V.1.2.1. za indywidualną ocenę merytoryczną Zgłoszeń odpowiadają członkowie Jury, którzy dokonają tej oceny samodzielnie w trybie zdalnym;

V.1.2.2. ocena merytoryczna Zgłoszeń zostanie dokonana w specjalnie przygotowanych arkuszach ocen (możliwe wykorzystanie dedykowanego systemu informatycznego wspierającego proces rejestracji ocen) w oparciu o sposób wartościowania określony przez Jury w procesie kalibracji przed II etapem Konkursu;

V.1.2.3. oceny indywidualne członków Jury zostaną zebrane przez Organizatora, który na ich podstawie przygotowuje ranking Zgłoszeń w każdej kategorii; ranking Zgłoszeń zostanie zatwierdzony przez Jury na spotkaniu podsumowującym II etap Konkursu;

V.1.2.4. do III etapu zakwalifikowane zostaną po maksymalnie 5 Zgłoszenia z każdej kategorii konkursowej, które uzyskają najwyższe pozycje w rankingu danej kategorii oraz osiągną minimalny próg oceny ustalony przez Jury w trakcie kalibracji;

V.1.2.5. członkowie Jury podczas oceny każdego Zgłoszenia nie będą informowani o ocenach dokonanych przez innych członków Jury lub o wynikach oceny dokonanej przez program (aplikację).

V.1.3. III etap Konkursu, w którym następuje ostateczna ocena merytoryczna i wybór zwycięzców na podstawie:

V.1.3.1. indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy dokonają prezentacji Zgłoszenia;

V.1.3.2. indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy wezmą udział w sesji pytań od Jurorów.

- V.2. Zgłoszenie do Konkursu przekazane przez określonego Zgłaszającego nie będzie oceniane przez członka Jury reprezentującego tego Zgłaszającego lub organizację z nim powiązaną; za rozdzielanie Zgłoszeń do oceny pomiędzy poszczególnymi członkami Jury odpowiada Organizator;
- V.3. Prace związane z oceną Zgłoszeń, o których mowa w pkt V.1. Regulaminu zostaną przeprowadzone w następujących terminach:
- V.3.1. I etap Konkursu – ocena formalna Zgłoszeń trwać będzie w terminie od dnia 16 lutego do 22 lutego 2026 r.;
 - V.3.2. II etap Konkursu – ocena merytoryczna Zgłoszeń trwać będzie w terminie od 2 marca do 31 marca 2026 r.;
 - V.3.3. III etap Konkursu – ocena Uczestników nastąpi w trakcie spotkań stacjonarnych, online lub hybrydowo z Jury, w terminie od 27 kwietnia do 22 maja 2026 r.
- V.4. Ogłoszenie listy Uczestników zakwalifikowanych do III etapu Konkursu nastąpi w dniu 13 kwietnia 2026 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.7.6. 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. Decyzja Jury jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie.
- V.8. 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, a także koszt udziału w gali zostaną podane przez Organizatora za pośrednictwem Strony Internetowej Konkursu nie później niż do dnia 30 kwietnia 2026 roku.
- VI.2. Zwycięzcą Konkursu (dalej: „**Zwycięzca**”) zostanie Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie uznane przez Jury za najlepsze w danej kategorii. Zgłaszający taki otrzyma tytuł „Zwycięzca w konkursie Polish Contact Center Awards 2026” 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 przez Jury w danej kategorii. Zgłaszający otrzyma tytuł „Wyróżniony w konkursie Polish Contact Center Awards 2026” z oznaczeniem kategorii.

- VI.4. Nominowanym w Konkursie (dalej: „**Nominowany**”) zostanie każdy Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie zakwalifikowane do etapu III Konkursu. Zgłaszający otrzyma tytuł „Nominowany w konkursie Polish Contact Center Awards 2026” 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. Stefana Batorego 18/108, 02-591 Warszawa; telefon 601 971 336, e-mail: stowarzyszenie@smb.pl, adres korespondencyjny: ul. Stefana Batorego 18/108, 02-591 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 2026.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- IX.1. Regulamin Konkursu dostępny jest na Stronie Internetowej Konkursu.
- IX.2. Organizator gwarantuje udział w gali (bez dodatkowych odpłatności) jednej osobie reprezentującej Zgłoszenie (w przypadku kategorii najlepszy zespół wspierający zaproszenie otrzymują dwie osoby), które zostało zakwalifikowane do III etapu 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



Konkurs Polish Contact Center Awards 2026

pcca.pl, pcca@smb.pl

Partner prawny



-
- X.1. Załącznik nr 1 Kryteria oceny zgłoszeń konkursowych
 - X.2. Załącznik nr 2 Oświadczenie Uczestnika i Przedstawiciela Zgłaszającego
 - 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 2026