
MISJA:

Mając na względzie nie najwyższą jakość obsługi w wielu firmach w Polsce oraz brak jasnych dla klientów i szeroko dostępnych metod zgłaszania zastrzeżeń i uwag, opracowaliśmy Program SecretClient.

Program stanowi nowoczesną formę komunikacji klientów z osobami zarządzającymi jakością obsługi w poszczególnych firmach. Jest współczesnym odpowiednikiem wymierającego narzędzia, jakim były wprowadzone około 1950 roku "Książki skarg i zażaleń". Celem programu SecretClient jest poprawa jakości obsługi oraz dopasowanie sposobu realizacji potrzeb konsumentów do standardów XXI wieku.

Dzięki Programowi SecretClient, **każdy klient w Polsce**, w trakcie swoich codziennych zakupów i kontaktów z firmami może dokonywać własnych ocen procesu obsługi, a jego uwagi zostaną poddane wnikliwej analizie.

Spojrzenie na **firmy** oczami ich klientów pozwala porównać opinie rynku ze standardami przyjętymi w firmie, ocenić sprawność personelu, sposób reakcji na potrzeby konsumentów, wygląd punktów obsługi, oraz podjąć ewentualne działania zmierzające do ich poprawy.

Dodatkowym celem Programu jest profilaktyka, ponieważ świadomość istnienia Programu SecretClient wśród **personelu** zajmującego się obsługą klientów automatycznie poprawia samodyscyplinę i sposób obsługi.

Vision SecretClient Sp. z o.o.
www.secretclient.com

REGULAMIN PROGRAMU *SecretClient*

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin, określa zasady i przesłanki udziału uczestników w organizowanym przez Organizatora programie „*SecretClient*” („Program”), które uczestnik akceptuje przystępując do programu.
2. Organizatorem Programu jest *Vision SecretClient Sp. z o. o.* z siedzibą we Wrocławiu mieszcząca się przy Al. Karkonoskiej 10, 53-015 Wrocław.
3. Celem Programu jest promocja działalności Organizatora, rozpowszechnienie Programu *SecretClient*, dotarcie do jak największego grona odbiorców oraz zachęcenie Uczestników do systematycznej współpracy z Organizatorem.
4. Program obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Organizator jest przyrzekającym nagrodę w rozumieniu art. 919 kodeksu cywilnego.
6. Program objęty niniejszym regulaminem rozpoczyna się w dniu 1 lipca 2006 roku i trwa nieprzerwanie do momentu ogłoszenia zakończenia Programu przez Organizatora. Ogłoszenie daty zakończenia programu nastąpi za pośrednictwem stron internetowych Organizatora www.secretclient.com w terminie: nie później niż 1 miesiąc przed datą zakończenia Programu.

II. WARUNKI UCZESTNICTWA W PROGRAMIE

1. Przystąpienie 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, jak również osoby prowadzące działalność gospodarczą.
2. Uczestnikiem Programu nie może być pracownik lub małżonek pracownika placówki handlowej lub usługowej, której dotyczą przekazane przez Uczestnika obserwacje i uwagi. Za pracownika w rozumieniu Regulaminu uważa się osobę fizyczną wykonującą na rzecz badanej placówki handlowej lub usługowej określone czynności na podstawie umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej.
3. Organizator będzie informował Uczestników o placówkach handlowych i usługowych, leżących w kręgu zainteresowania Organizatora, w tym poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Organizatora oraz za pośrednictwem komunikacji e-mail. Udział w Programie oznaczać będzie przeprowadzenie przez Uczestnika obserwacji w co najmniej jednej dowolnie wybranej przez niego placówce handlowej lub usługowej spośród wskazanych przez Organizatora.

Przeprowadzenie badania w innej niż wskazane placówce handlowej lub usługowej i wypełnienie kwestionariusza z poczynionych w tym zakresie obserwacji i uwag nie będzie uprawniało Uczestnika do otrzymania nagrody.

4. Warunkiem uczestnictwa w Programie jest zarejestrowanie poprzez wypełnienie Formularza Zgłoszenia za pośrednictwem stron internetowych Organizatora www.audyty.secretclient.com. Uczestnik zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji danych podanych w formularzu zgłoszeniowym w trakcie całego uczestnictwa Programu, zgodnie ze stanem rzeczywistym. W razie braku wskazania przez Uczestnika odrębnego adresu do doręczeń, za adres właściwy do doręczeń uważa się adres podany w Formularzu Zgłoszeniowym.
5. Po prawidłowym wypełnieniu Formularza Zgłoszenia, na podany przez Uczestnika w formularzu adres e-mail Organizator wyśle nadane Uczestnikowi: login (identyfikator Uczestnika) oraz hasło, umożliwiające potwierdzenie przystąpienia do Programu i dalsze korzystanie ze stron internetowych Programu www.audyty.secretclient.com.
6. W celu potwierdzenia przystąpienia do Programu Uczestnik powinien zalogować się na stronie internetowej Programu wybierając z menu "Mój profil" i wypełnić dodatkowe informacje o sobie. Wskazane jest także zamieszczenie przez Uczestnika własnej fotografii. Osoby, które uzupełnią wszystkie dane i zamieszczą fotografię będą brane pod uwagę w Programie w pierwszej kolejności.
7. Przekazanie Organizatorowi prawidłowo wypełnionego Formularza Zgłoszenia jest równoznaczne z wyrażeniem przez Uczestnika zgody na postanowienia Regulaminu oraz potwierdzeniem zapoznania się przez Uczestnika z faktem gromadzenia przez Organizatora jego danych osobowych dla celów związanych z realizacją Programu i wydania nagrody. Przystąpienie do Programu poprzez wypełnienie Formularza Zgłoszenia oraz zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oznacza także wyrażenie zgody na otrzymywanie od Organizatora informacji handlowej drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204 ze zm.).
8. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (*t.j.*, Dz.U. Z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.) jest *Vision SecretClient* sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, Al. Karkonoska 10, 53-015 Wrocław. Dane osobowe Uczestnika Programu będą wykorzystywane dla celów związanych z realizacją i uczestnictwem w Programie zgodnie z obowiązującym Regulaminem, dla celów marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług administratora danych, a także, za zgodą Uczestnika Programu, dla celów związanych z marketingiem produktów i usług podmiotów współpracujących z Organizatorem. Uczestnik swoje dane podaje na zasadzie dobrowolności, ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
9. Do Programu można przystąpić na każdym jego etapie, do momentu zakończenia Programu. Organizator zastrzega sobie prawo niedopuszczenia Uczestnika do udziału w Programie bez podania przyczyny.

III. ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE

1. Każdy uczestnik z chwilą przystąpienia do Programu otrzymuje prawo do zgłaszania własnych obserwacji dotyczących poziomu jakości obsługi, dokonanych w trakcie swoich codziennych zakupów i kontaktów z firmami, w celu poprawy jakości obsługi, zwrócenia uwagi na negatywne i pozytywne obszary obsługi klienta. Uczestnik będzie otrzymywał od Organizatora także informacje dotyczące szczególnych, interesujących Organizatora obszarów jakości obsługi w firmach i placówkach odpowiadających profilowi Uczestnika.
2. Uczestnik ma możliwość zgłaszania własnych obserwacji poprzez wypełnianie kwestionariuszy, których wzory Organizator udostępni zarejestrowanym Uczestnikom za pośrednictwem stron internetowych Programu www.audyty.secretclient.com.
3. Uczestnik nie może przeprowadzić obserwacji, w przypadku wystąpienia którejkolwiek z przeszkód, tj. jeżeli:
 - osobiście zna któregoś z pracowników placówki w której dokonywana jest obserwacja.
 - ma wątpliwości dotyczące lokalizacji badanej placówki, nie może odnaleźć adresu, placówka jest nieczynna, itp.
 - został rozpoznany jako „Tajemniczy Klient”.O wszelkich wątpliwościach bądź sytuacjach uniemożliwiających realizację obserwacji Uczestnik powinien poinformować koordynatora badania za pośrednictwem e-maila lub telefonu.
4. Uczestnik zobowiązuje się do przekazywania Organizatorowi wyłącznie informacji prawdziwych i zgodnych z osobistymi wrażeniami i obserwacjami Uczestnika. Podczas dokonywania obserwacji Uczestnik powinien zachowywać się naturalnie. W żadnym wypadku Uczestnik nie może ujawniać, że dokonuje obserwacji ani że jest „Tajemniczym Klientem”.
5. Uczestnikom przysługują nagrody w formie pieniężnej lub rzeczowej, w zamian za przesłanie własnych obserwacji dotyczących poziomu jakości obsługi. Warunkiem otrzymania Nagrody przez Uczestnika jest prawidłowe, kompletne i czytelne wypełnienie w ciągu 48 godzin po przeprowadzeniu obserwacji, wszystkich pól zawartych we wskazanym przez Organizatora kwestionariuszu, na stronie internetowej Programu www.audyty.secretclient.com.
6. Uczestnik powinien zwrócić szczególną uwagę aby zgłaszane przez niego komentarze były napisane z użyciem polskich znaków i ogólnie przyjętych zasad poprawnej pisowni (zdania z duże litery, przecinki w uzasadnionych miejscach itp.). Brak

zastosowania się do tej reguły będzie skutkowało zwróceniem ankiety w celu poprawienia błędów lub w przypadku powtarzających się błędów ostatecznie usunięciem Uczestnika z Programu.

7. Organizator zastrzega sobie prawo weryfikacji danych zawartych w kwestionariuszu i raportach. Po otrzymaniu wyników obserwacji od Uczestnika Organizator dokona kontroli wypełnionych danych oraz pozostałych rezultatów obserwacji Uczestnika audytora (terminowość, jakość ewentualnych nagrań, fotografii itp.). W przypadku stwierdzenia przez Organizatora błędów językowych bądź lub merytorycznych, ankieta zostanie zwrócona do audytora z odpowiednią informacją za pośrednictwem strony internetowej programu www.audyty.secretclient.com i uczestnik powinien niezwłocznie uzupełnić braki bądź błędy. W przypadku nie uzupełnienia ankiety Uczestnik traci prawo do Nagrody.
8. Niezwłocznie po dokonaniu pozytywnej weryfikacji ankiety przez Organizatora, na podany przez Uczestnika adres e-mail zostanie wysłana wiadomość o pozytywnym wyniku kontroli oraz o terminie wydania Nagrody.
9. Wartość nagród zostanie wskazana Uczestnikom w materiałach informacyjnych, przekazywanych przez Organizatora. Nagroda zostanie wydana Uczestnikowi w terminie do 15 dni od daty akceptacji otrzymanego kwestionariusza dot. danej obserwacji.
10. Wypłata / wydanie nagród odbywa się cyklicznie, 2 razy w każdym miesiącu, po 15 i ostatnim dniu każdego miesiąca. Wartość nagród pieniężnych zostanie przekazana przelewem na numer rachunku bankowego, wskazany przez Uczestnika w danych Uczestnika na stronie internetowej programu www.audyty.secretclient.com.
11. W przypadku podania przez Uczestnika niepełnych bądź niewłaściwych danych, uniemożliwiających dokonanie przelewu, przelew zostanie wykonany w kolejnym cyklu, następującym po uzupełnieniu / poprawieniu danych przez Uczestnika,
12. Uczestnik przyjmuje do wiadomości iż Organizator może przekazywać wyniki obserwacji jakości obsługi, dokonane w ramach Programu SecretClient wybranym przez Organizatora firmom i instytucjom, których te wyniki bezpośrednio lub pośrednio dotyczą, w celu porównania ocen i opinii konsumentów z przyjętymi w tych firmach i instytucjach standardami jakości obsługi klientów oraz podjęcia działań zmierzających do poprawy satysfakcji konsumentów.
13. Uczestnikom przysługują dodatkowe nagrody w formie pieniężnej lub rzeczowej, w zamian za zachęcanie do uczestnictwa w Programie innych Uczestników i stymulowanie rozwoju Programu, poprzez kontaktowanie się z potencjalnymi i aktywnymi Uczestnikami Programu, przekazaniu im materiałów oraz instrukcji potrzebnych do realizacji obserwacji (ankiety, instrukcje) i zachęcanie do realizacji poszczególnych obserwacji. Warunkiem otrzymania Nagrody jest prawidłowe, kompletne i czytelne wypełnienie wszystkich pól zawartych w raporcie dot. liczby Uczestników zachęconych do uczestnictwa w Programie i efektów ich uczestnictwa, wg instrukcji Organizatora, przekazanych Uczestnikowi w materiałach informacyjnych.
14. Uczestnik ponosi wszelkie koszty związane z obserwacjami oraz przesyłaniem korespondencji do Organizatora, za wyjątkiem sytuacji, w których Organizator poinformował Uczestnika w materiałach informacyjnych, o możliwości zwrotu kosztów lub możliwości czasowego wyposażenia Uczestnika w potrzebne do realizacji obserwacji zasoby materialne, takie jak sprzęt, narzędzia, środki pieniężne, itp. Uczestnik ponosi pełną odpowiedzialność za środki pieniężne oraz mienie przekazane mu przez Organizatora, w tym w szczególności za ich zagubienie, uszkodzenie lub nieuprawnione wydanie i zobowiązuje się do zwrotu otrzymanych zasobów w terminie wskazanym przez Organizatora.

IV. ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Wszelkie reklamacje z tytułu Programu mogą być składane na adres Organizatora przez cały okres trwania Programu, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty powstania przyczyny reklamacji. Reklamacje zgłoszone po terminie nie będą rozpatrywane. Pisemna reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko i dokładny adres reklamującego jak również opis i przyczynę reklamacji oraz powinna zostać przesłana na adres e-mail Organizatora obserwacje@secretclient.com z podaniem w tytule „REKLAMACJA”, przed upływem terminu o którym mowa w zd. 1. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania jej przez Organizatora.
2. Organizator rozpatrzy zgłoszoną reklamację w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji i pisemnie poinformuje zgłaszającego o zajęтым stanowisku. Za datę odpowiedzi na reklamację uważa się datę nadania odpowiedzi przez Organizatora (data wysłania wiadomości e-mail).
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za powstałe szkody spowodowane podaniem nieprawdziwych danych przez Uczestnika ani za wpływ innych czynników uniemożliwiających wzięcie udziału w Programie, a w szczególności za wadliwe działanie Internetu, poczty oraz za błędy powstałe w czasie druku bądź publikacji informacji dotyczących Programu.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszystkie obciążenia podatkowe, jakie mogłyby wystąpić w związku z uczestnictwem w programie, obciążają uczestnika. Uczestnicy Programu zobowiązani są do rozliczenia się z ewentualnych podatków z tyt. otrzymania nagrody, zgodnie z obowiązującymi przepisami:

- a. Nagrody otrzymane przez Uczestnika, będącego osobą fizyczną stanowią zgodnie z art. 10 ust. 1 pkt. 9 i art. 20 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych „przychody z innych źródeł”. W przypadku przekroczenia obowiązującego limitu podatkowego wartości wydanych nagród, Organizator prześle w terminie do 20 lutego roku następującego po roku, w którym wydano nagrodę, Uczestnikowi oraz właściwemu Urzędowi Skarbowemu PIT-8C, który Uczestnik powinien ująć w rocznym zeznaniu podatkowym.
 - b. Nagrody otrzymane przez Uczestnika w związku z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą stanowią przychód z działalności Uczestnika, a ich wartość powinna zostać uwzględniona przez Uczestnika w przychodach z danego okresu.
2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z chwilą rozpoczęcia Programu i obowiązuje do czasu jego zakończenia. Organizator zastrzega sobie prawo modyfikowania niniejszego regulaminu, przy jednoczesnym powiadomieniu o tym Uczestników programu, w tym poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Organizatora. Tekst regulaminu Programu dostępny będzie do wglądu przez cały czas jego trwania w siedzibie Organizatora.