

# REGULAMIN DLA AUDYTORÓW I UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU SecretClient®

## I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **Regulamin** określa ogólne zasady korzystania z Systemu SecretClient, które Użytkownik akceptuje przystępując do Systemu SecretClient® poprzez wypełnienie Formularza Rejestracyjnego na stronie [audyty.secretclient.com](http://audyty.secretclient.com) i zaznaczenie opcji akceptacji Regulaminu.
2. **System SecretClient®** (nazywany w regulaminie „Systemem”) – portal dla Tajemniczych Klientów, dostępny pod adresem <http://audyty.secretclient.com>, którego celem jest w szczególności zgłaszanie chęci udziału w projektach badawczych oraz wypełnianie raportów (ankiet) przez Audytorów. **Za rejestrację konta i korzystanie z Systemu nie są pobierane żadne opłaty.**
3. **Polski Program Jakości Obsługi** – platforma dostępna na portalu <http://jakoscobslugi.pl>, umożliwiająca konsumentom i użytkownikom m.in. zgłoszenie opinii na temat jakości obsługi w dowolnych firmach lub instytucjach. Za korzystanie z portalu nie są pobierane żadne opłaty. Czynności dokonywane w ramach Polskiego Programu Jakość Obsługi, w szczególności zgłaszanie opinii, objęte są osobnym regulaminem.
4. **Użytkownik Systemu SecretClient** – osoba, która korzysta ze strony [audyty.secretclient.com](http://audyty.secretclient.com).
5. **Audytor (Tajemniczy Klient)** – użytkownik Systemu, który bierze udział w projekcie badawczym.
6. **Projekt badawczy** – projekt, w którym uczestniczy Audytor poprzez przeprowadzenie badania zwanego dalej audytem we wskazanych przez Administratora lokalizacjach, mając na uwadze wskazówki i sugestie przedstawione w instrukcji dotyczącej wykonania umowy o dzieło oraz przekazane przez koordynatora projektu drogą telefoniczną, e-mailem i/lub poprzez System SecretClient. W ramach Projektu Audytor zobowiązuje się do przekazania własnego, autorskiego raportu będącego efektem osobistych oględzin i opinii w wyniku dokonanego audytu, za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu na stronie [www.audyty.secretclient.com](http://www.audyty.secretclient.com), celem akceptacji przez Administratora.
7. **Zasady Współpracy** – opis wymagań, wytycznych, założeń i procedur obowiązujących Użytkowników i Audytorów, dostępny dla zalogowanych Użytkowników Systemu w zakładce „Zasady Współpracy”
8. **Administrator** – właściciel i podmiot zarządzający Systemem SecretClient oraz Polskim Programem Jakość Obsługi, a także Administrator danych osobowych (w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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, zwanego dalej „RODO”), którym jest **VSC Sp. z o.o. Sp.k.** z siedzibą we Wrocławiu, ul. Gwiaździsta 66, kod 53-413, NIP 899-255-54-48, REGON 020203207, wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, Wydz. VI Gosp. pod nr KRS 0000463736.

## II. REJESTRACJA UŻYTKOWNIKÓW I AKTYWACJA KONTA

1. Rejestracja w Systemie SecretClient jest **dobrowolna i bezpłatna**.
2. Jeden Użytkownik może wypełnić formularz rejestracyjny i aktywować konto w Systemie **tylko jeden raz**. Użytkownikowi nie wolno korzystać z kont innych osób oraz udostępniać innym swojego konta, a w szczególności loginów i haseł.
3. Osobami wypełniającymi formularz rejestracyjny oraz Użytkownikami Systemu mogą być:
  - wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne, w tym osoby prowadzące działalność gospodarczą,
  - osoby posiadające polskie obywatelstwo,
  - osoby zamieszkałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.

Dodatkowe oczekiwania odnośnie Audytorów:

- sumienność, uczciwość, rzetelność;
- obiektywizm, zdolność oddzielenia własnych emocji, brak uprzedzeń;
- umiejętność odegrania wyznaczonej roli (umiejętności aktorskie), bez wyróżniania się niczym szczególnym;
- dobra pamięć;
- odporność na stres i umiejętność zachowania się w nietypowej sytuacji;
- terminowość;
- kultura osobista;
- umiejętność poprawnej pisowni w języku polskim, znajomość zasad ortografii i interpunkcji;
- dostęp do Internetu i umiejętność obsługi podstawowych aplikacji;
- posiadanie poczty e-mail oraz numeru telefonu komórkowego;
- posiadanie konta bankowego, na który będzie przelewane wynagrodzenie;
- posiadanie lub dostęp do aparatu fotograficznego (np. w telefonie)/ skanera.

Nie istnieją wymagania odnośnie wykształcenia, wykonywanego zawodu lub statusu materialnego.

4. Pełna aktywacja konta Użytkownika w Systemie SecretClient przebiega w następujący sposób:
  - 4.1 Użytkownik wypełnia formularz rejestracyjny dostępny po wejściu na stronę <http://audyty.secretclient.com> w zakładce „Zostań Tajnym Klientem”. **Podczas wypełniania formularza rejestracyjnego, należy obowiązkowo podać prawdziwe, aktualne i własne dane osobowe** (imię, nazwisko, data urodzenia, płeć, miejsce zamieszkania, telefon, e-mail, PESEL) oraz wskazać miejscowości, w których Użytkownik może realizować projekty badawcze. Wypełniając formularz rejestracyjny, Użytkownik jednocześnie oświadcza, że są mu znane przepisy Kodeksu Karnego o odpowiedzialności za podawanie danych niezgodnych z rzeczywistością.
  - 4.2 Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego użytkownik ma obowiązek **kliknąć w link aktywacyjny**, wysłany na podany przez Użytkownika adres e-mail, w celu potwierdzenia danych.
  - 4.3 Użytkownik ma obowiązek zgłosić **minimum 2 opinie tekstowe w Polskim Programie Jakość Obsługi**, za pomocą formularza opinii dostępnego na stronie: <http://www.jakoscobslugi.pl>. Ma to na celu weryfikację umiejętności Użytkownika związanych z posługiwaniem się językiem polskim, umiejętności obserwacji i opisywania jakości obsługi. Zgłaszając opinie na [www.jakoscobslugi.pl](http://www.jakoscobslugi.pl), Użytkownik akceptuje jednocześnie regulamin Polskiego Programu Jakość Obsługi.
  - 4.4 Po zgłoszeniu przez Użytkownika min. 2 opinii zgodnych z regulaminem Polskiego Programu Jakość Obsługi, oraz po pozytywnej weryfikacji formularza rejestracyjnego Użytkownika, **moderator Systemu SecretClient aktywuje konto Użytkownika w Systemie**. W uzasadnionych przypadkach Administrator może aktywować konto Użytkownika, który nie zgłosił wymaganej liczby opinii. Użytkownik otrzyma e-mail potwierdzający aktywację konta. Od tego momentu Użytkownik będzie mógł posługiwać się tymi samymi danymi dostępowymi do konta (loginem i hasłem) w Polskim Programie Jakość Obsługi oraz w Systemie SecretClient.
  - 4.5 Po aktywacji konta w Systemie, użytkownik powinien **zalogować się w Systemie i wybierając menu "Mój profil"**, wypełnić dodatkowe informacje o sobie oraz wskazać prawidłowy numer rachunku bankowego. Wskazane jest także zamieszczenie przez Uczestnika własnej fotografii. Osoby, które uzupełnią wszystkie dane i zamieszczą fotografię będą brane pod uwagę w pierwszej kolejności podczas rekrutacji Audytorów do projektów.
5. Administrator zastrzega sobie prawo do nieaktywowania Użytkownikowi konta w Systemie w sytuacji naruszenia niniejszego Regulaminu.
6. **Wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz aktywacja konta w Systemie nie oznacza zawarcia umowy ani powstania jakiegokolwiek stosunku cywilnoprawnego Użytkownika z Administratorem oraz nie stanowi gwarancji udziału Użytkownika w projektach badawczych.** Wybrani Użytkownicy otrzymają od Administratora informacje dotyczące poszczególnych projektów badawczych drogą telefoniczną i/lub mailową i/lub w Systemie, zgodnie z Zasadami Współpracy.

7. Użytkownik zobowiązuje się do **bieżącej aktualizacji swoich danych w Systemie**, zgodnie ze stanem rzeczywistym. Aktualizacji danych Użytkownik dokonuje po zalogowaniu w Systemie SecretClient, w zakładce „Moje konto”.
8. **Dane osobowe Użytkownika:**
- A. są przetwarzane zgodnie z zachowaniem zasad Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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;
  - B. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest VSC Sp. z o.o. sp. k. z siedzibą we Wrocławiu (53-413), ul.Gwiazdzista 66
  - C. Inspektorem Ochrony Danych jest Grzegorz Kucharczyk, kontakt możliwy jest pod adresem email [iod@grupavsc.pl](mailto:iod@grupavsc.pl)
  - D. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celach związanych z uczestnictwem w projektach badawczych (rekrutacja, zawarcie i realizacja umowy)
  - E. odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą audytowane podmioty
  - F. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania: (i) w zakresie realizacji zawartej z VSC umowy – do czasu zakończenia jej realizacji, a po tym czasie przez okres wymagany przepisami prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń, (ii) w zakresie wypełnienia zobowiązań prawnych ciążących na VSC w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów – do czasu wypełnienia tych obowiązków przez VSC, (iii) w zakresie przetwarzania realizowanego wyłącznie w oparciu o zgodę – do czasu niezwłocznego usunięcia danych, zrealizowanego w oparciu o zgłoszone przez Państwa żądanie, (iv) do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów VSC stanowiących podstawę takiego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Państwo sprzeciwu wobec przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych.
  - G. posiada Pani/Pan prawo do: dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania (po zalogowaniu się do Systemu SecretClient i w zakładce „Moje konto”), usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie
  - H. ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
  - I. podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest warunkiem zawarcia umowy, jednakże niepodanie danych w zakresie wymaganym przez Administratora może skutkować brakiem możliwości uczestnictwa w programach badawczych
  - J. Pani/Pana dane nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji (profilowaniu)
  - K. Administrator nie planuje dalej przetwarzać danych osobowych w celu innym niż cel, w którym dane osobowe zostały zebrane
  - L. Pani/Pana dane nie będą przekazane odbiorcy w państwie trzecim lub organizacji międzynarodowej
9. W celu wycofania zgody Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych, Użytkownik musi zalogować się do Systemu SecretClient i w zakładce „Moje konto” kliknąć „usuń konto”, bądź przekazać tę informację drogą mailową na adres: [audyty@secretclient.com](mailto:audyty@secretclient.com).

### III. KORZYSTANIE Z SYSTEMU

#### 1. Korzystanie z Systemu wymaga przede wszystkim:

- dostępu do komputera lub innego urządzenia z systemem operacyjnym obsługującym popularne przeglądarki internetowe;

- dostępu do Internetu;
  - posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej;
  - włączenia obsługi plików Cookies.
2. **Administrator może zablokować lub usunąć konto Użytkownika z Systemu, w sytuacji, gdy:**
- A. Użytkownik narusza postanowienia niniejszego Regulaminu;
  - B. Użytkownik nie stosuje się do wytycznych zawartych w Zasadach Współpracy;
  - C. Użytkownik dokonuje działań, które mogą zakłócić bądź utrudnić funkcjonowanie Systemu;
  - D. Użytkownik nie zalogował się ani razu do Systemu przez okres 12 miesięcy od ostatniego zalogowania;
  - E. Profil Użytkownika zawiera nieaktualne dane, które uniemożliwiają kontakt z Użytkownikiem;
  - F. Użytkownik posiada więcej niż jedno Konto - w takim przypadku usunięte mogą zostać wszystkie Konta Użytkownika;
  - G. Użytkownik nie zaakceptuje zmian wprowadzanych przez Administratora w Regulaminie.
3. Wszelkie elementy graficzne, rozwiązania techniczne, tekst (w tym opisy projektów), oprogramowanie, bazy danych, załączniki (instrukcje do badań itp.) i inne elementy Systemu w szczególności kod PHP, HTML i XHTML, arkusze CSS, skrypty JavaScript itp., **podlegają ochronie prawnej w zakresie praw autorskich i pokrewnych** przysługujących Administratorowi lub innym uprawnionym podmiotom. **Zawartość Systemu nie może być kopiowana, przetwarzana i modyfikowana** w celach innych niż użytek osobisty Użytkownika, ani też udostępniana osobom trzecim.
4. W zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa, Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Systemu powstałe nie z winy Administratora. W szczególności Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niemożność korzystania z Systemu w trakcie przerw technicznych, związanych z rozbudową lub wprowadzaniem zmian w funkcjach Systemu.

#### IV. AUDYTORZY

1. Szczegółowe zasady dotyczące rekrutacji, warunków udziału Użytkowników w projektach oraz zasady dotyczące kontroli oraz rozliczeń z Audytorami określone są w:
- zakładce „Zasady współpracy” w Systemie SecretClient;
  - umowie o dzieło dostępnej dla Audytorów w Systemie SecretClient;
  - materiałach do badania (m.in. instrukcji, scenariuszu), dostępnych dla Audytorów w zakładce „Moje audyty” w Systemie lub przekazywanych mailowo przez koordynatora badania;
  - innych wiadomościach e-mail przesyłanych do Audytorów z domeny @secretclient.com.
2. **Audytorem nie może być pracownik, rodzina pracownika, ani osoba, która osobiście zna kogoś z pracowników firmy, którą ocenia Audytor lub na zlecenie której realizowany jest dany projekt.** 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. Audytor zobowiązuje się do przekazywania w swoich raportach **wyłącznie informacji prawdziwych**, zgodnych z zdanymi faktami oraz z wskazówkami zawartymi w instrukcjach Projektów badawczych oraz Zasadach Współpracy. Administrator zastrzega sobie prawo weryfikacji danych zawartych w wypełnianych przez Audytorów ankietach.
4. Administrator przewiduje możliwość czasowego wyposażenia Audytora w potrzebne do udziału w projekcie zasoby materialne, takie jak sprzęt, narzędzia, środki pieniężne, itp. Audytor ponosi pełną odpowiedzialność za środki pieniężne oraz mienie przekazane mu przez Administratora, w tym w szczególności za ich zagubienie, uszkodzenie lub nieuprawnione wydanie i zobowiązuje się do zwrotu otrzymanych zasobów w terminie wskazanym przez Administratora.
5. **Z Audytorami biorącymi udział w Projektach badawczych, Administrator zawiera umowę o dzieło.** Treść umowy dostępna jest w Systemie, dla Audytorów uczestniczących w Projekcie badawczym. Umowa zawierana jest drogą elektroniczną.
6. Za należyte wykonanie dzieła Administrator zapłaci Audytorowi wynagrodzenie, w terminie podanym w instrukcji dotyczącej wykonania umowy o dzieło. Kwota wynagrodzenia zostanie przekazana przelewem na własny rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika w zakładce „Moje konto” w Systemie. Administrator dokona wymaganych prawem potrąceń z wynagrodzenia z tytułu podatku dochodowego od osób fizycznych i wpłaty potrąconej kwoty na rachunek

właściwego urzędu skarbowego. Szczegółowe zasady dotyczące wynagrodzeń zawarte są w zakładce „Zasady Współpracy” w Systemie oraz w instrukcjach Projektów badawczych

## V. ZOBOWIĄZANIE DO ZACHOWANIA TAJEMNICY I POUFNOŚCI

1. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy w szczególności:
  - a. **nazw firm i placówek** objętych badaniem, a także jakichkolwiek skrótów nazw, skojarzeń, charakterystycznych pojęć i sformułowań, bądź innych informacji umożliwiających identyfikację firmy;
  - b. **adresów i danych** kontaktowych, teleadresowych bądź osobowych uzyskanych w ramach projektów, zarówno w zakresie placówek i firm objętych obserwacjami, jak i danych osób po stronie Administratora;
  - c. **treści instrukcji, ankiet, wytycznych, terminów oraz wyników ankiet.**
2. Użytkownik zobowiązuje się do niewykorzystywania ww. informacji na użytek własny oraz do nieujawniania ich jakimkolwiek osobom trzecim, pracownikom i firmom (w szczególności firmom badawczym), jak również do nieumieszczania tych informacji poza Systemem, w szczególności:
  - a. na **forach internetowych**, w tym forach społecznościowych, pracowniczych, branżowych, itp.;
  - b. na **portalach społecznościowych** (np. Facebook, GoldenLine, Linked-in, itp.);
  - c. na **portalach służących udostępnianiu danych** (np. chomikuj.pl, 5fantastic.pl itp.);
  - d. na **blogach internetowych**.
3. **Użytkownik przyjmuje do wiadomości**, że wszelkie informacje uzyskane w związku z uczestnictwem w projektach badawczych, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Dz.U. 2003 Nr 153, poz. 1503 ze zm., której naruszenie może rodzić odpowiedzialność cywilnoprawną i karną na gruncie wskazanej ustawy, jak również stanowi tajemnicę objętą ochroną na gruncie Art. 266 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks Karny.

## VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik może zgłosić reklamację drogą elektroniczną na adres e-mail: [audyty@secretclient.com](mailto:audyty@secretclient.com) lub pocztą na adres Administratora. Składana reklamacja musi zawierać:
  - imię i nazwisko oraz dane kontaktowe w postaci adresu zamieszkania oraz adresu e-mail lub numeru telefonu zgłaszającego reklamację;
  - dokładne wskazanie przedmiotu reklamacji;
  - dokładne wskazanie powodu zgłoszenia reklamacji;
  - w razie możliwości, wskazanie i przedstawienie posiadanego przez zgłaszającego reklamację dowodu na zasadność reklamacji.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Administratora w terminie nieprzekraczającym 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
3. Za reklamację nie uważa się sugestii zmian w zakresie propozycji ulepszeń Systemu.
4. Administrator zastrzega sobie prawo modyfikowania niniejszego regulaminu, przy jednoczesnym powiadamianiu o tym Użytkowników i Audytorów, w tym poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Systemu. Tekst regulaminu dostępny będzie do wglądu przez cały czas jego trwania w siedzibie Administratora. W przypadku, gdy Użytkownik nie wyraża zgody na nowe postanowienia Regulaminu, jest on zobowiązany do usunięcia swojego konta z Systemu lub złożenie oświadczenia o usunięciu konta na adres [audyty@secretclient.com](mailto:audyty@secretclient.com).
5. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu Cywilnego.

Data aktualizacji regulaminu: 21.11.2018r.