

I. Definicje

1. **Organizator** – wyłącznym Organizatorem Programu „Życzliwa Firma” jest Polski Program Jakości Obsługi, który od 2008 roku koordynuje kompleksowe działania mające na celu podnoszenie poziomu obsługi klienta w Polsce oraz monitoruje opinie klientów za pośrednictwem portalu jakoscobslugi.pl, największej w Polsce sieci Tajemniczych Klientów SecretClient, zaawansowanych narzędzi eksperckich oraz algorytmów AI. Polski Program Jakości Obsługi prowadzony jest przez VSC Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Grabiszyńska 186/2B/2, 53-235 Wrocław, NIP 899-255-54-48, REGON 020203207, zarejestrowana w Sądzie Rej. dla Wrocławia – Fabrycznej VI Wydz. Gospodarczy pod nr KRS 0000463736.
2. **„Życzliwa Firma”** – program badań jakości i certyfikacji, w wyniku którego firmy uzyskują prawo do wykorzystania znaku słowno-graficznego „Życzliwa Firma”, przyznawanego przez Organizatora oraz zobowiązują się do utrzymania standardów obsługi Klienta, na zasadach określonych w Regulaminie.
3. **Cele i misja Programu** – kształtowanie i promowanie standardów jakości obsługi oraz wyróżnienie na rynku firm, zaangażowanych w doskonalenie pozytywnych relacji uczciwości i życzliwości w biznesie, zgodnie z Misją Polskiego Programu Jakości Obsługi.
4. **Firma** - przedsiębiorca w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, bądź inny podmiot podlegający ocenie Klientów.
5. **Klient** – strona transakcji handlowej, która nabywa bądź planuje nabyć towary lub usługi od firmy lub osoby, w celu zaspokojenia potrzeb lub osiągnięcia celów. Klientem może być zarówno pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, grupa osób bądź firma, która nabywa towary lub usługi na potrzeby swojej działalności lub dalszej odsprzedaży, a także instytucja lub podmiot prawny.

II. Warunki uczestnictwa w Programie

1. Przystąpienie do Programu jest dobrowolne. Warunkiem przystąpienia do Programu jest rejestracja firmy za pośrednictwem formularza w serwisie zyczliwafirma.pl lub jakoscobslugi.pl.
2. Rejestracji firmy w Programie może dokonać wyłącznie osoba upoważniona przez firmę, której dotyczy rejestracja w zakresie przyjęcia ustaleń regulaminu Programu. W przypadku dokonania rejestracji firmy przez osobę do tego nieupoważnioną, skutki i roszczenia obciążają tę osobę.
3. Organizator zastrzega sobie prawo weryfikacji zgłoszonych danych i odrzucenia zgłoszenia bez podania przyczyn, a także możliwość wykluczenia z Programu, w szczególności firm i osób naruszających przepisy prawa oraz regulamin Programu.
4. Organizator podejmuje działania mające na celu ochronę Programu przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi oraz ochronę zasad uczciwej konkurencji i konsumentów m.in. poprzez stosowanie zaawansowanego technologicznie systemów identyfikacji oraz systemów weryfikacji danych.

III. Warunki przyznawania znaku „Życzliwa Firma”

1. W celu weryfikacji możliwości przyznania znaku „Życzliwa Firma” firma przechodzi przez proces monitoringu satysfakcji, prowadzony w oparciu o wszelkie dostępne dane i opinie Klientów. Weryfikacja firmy jest bezpłatna.
2. Przyznanie znaku „Życzliwa Firma” odbywa się na podstawie weryfikacji opinii i reputacji firmy, dokonywanej przez ekspertów Polskiego Programu Jakości Obsługi, wspieranych przez największą w Polsce sieć Tajemniczych Klientów SecretClient oraz algorytmy AI.
3. O przyznaniu znaku decyduje Organizator, w szczególności w oparciu o charakter i liczbę opinii konsumentów w szczegółowych obszarach: życzliwość i atmosfera, zaangażowanie pracowników w obsługę Klientów i komunikacja z nimi oraz reakcja na problemy, na podstawie historii opinii, przebiegu uczestnictwa w Programie oraz parametrów stanowiących wewnętrzne know-how organizatora.

4. Weryfikacja nie ogranicza się wyłącznie do etapu przystąpienia do Programu - firmy które uzyskały znak „Życzliwa Firma” pozostają pod stałym monitoringiem ekspertów i algorytmów Polskiego Programu Jakości Obsługi oraz sieci Tajemniczych Klientów SecretClient. W przypadku negatywnej weryfikacji tj. w szczególności istotnego z punktu widzenia celu i misji Programu obniżenia wskaźników opinii, Organizator może odebrać firmie prawo do posługiwania się znakiem „Życzliwa Firma”.

5. Organizator dysponując wieloletnim, specjalistycznym doświadczeniem w zakresie badań jakości obsługi Mystery Shopping w Polsce zastrzega sobie możliwość prowadzenia badań pogłębiających i weryfikujących opinie konsumentów, m.in. poprzez audyty jakości obsługi metodą Tajemniczego Klienta w miejscach sprzedaży i obsługi danej firmy oraz audyty kanałów komunikacji firmy.

IV. Znak jakości „Życzliwa Firma”

1. Prawo do posługiwania się znakiem „Życzliwa Firma” otrzymują wyłącznie Firmy, które uzyskały od Organizatora zgodę na wykorzystanie i używanie znaku w postaci licencji znaku. Znak może być używany wyłącznie ze wskazaniem oznaczenia roku przyznania znaku, np. „Życzliwa Firma 2025”.

2. Licencja na wykorzystanie znaku udzielana jest na okres 12 miesięcy, z możliwością przedłużenia. Firmom, które po zakończeniu roku kalendarzowego posiadają ważną licencję znaku, tj. obowiązującą na przynajmniej przez jeden miesiąc kolejnego roku, organizator udziela licencji znaku z oznaczeniem kolejnego roku, do czasu zakończenia całkowitego okresu licencji.

3. Podstawą do realizacji zamówienia licencji, jest złożenie zamówienia poprzez formularz online, mailowo lub telefonicznie. Licencja udzielana jest licząc od dnia otrzymania przez Organizatora zapłaty faktury za licencję na podstawie wyceny, dokonywanej po weryfikacji firmy na podstawie wybranego pakietu licencji.

4. Zamówienie licencji znaku nie jest obowiązkowe. Firmy, które pozytywnie przeszły weryfikację i nie zamówiły licencji znaku, nie ponoszą żadnych kosztów. Uczestnicy Programu nie ponoszą kosztów monitoringu opinii i reputacji firmy przez cały okres uczestnictwa w Programie.

V. Licencja znaku „Życzliwa Firma”

1. Firma na podstawie licencji otrzymuje prawo do korzystania z nazwy i znaku „Życzliwa Firma” we wszelkich informacjach na temat własnej działalności, w materiałach promocyjnych, drukach reklamowych, materiałach POS w punktach sprzedaży, dotyczących wyróżnionej marki oraz w kampaniach reklamowych i w mediach społecznościowych.

2. Licencjobiorca otrzymuje uprawnienie do utrwalania i zwielokrotniania nazwy i znaku „Życzliwa Firma” np. w postaci tablic, naklejek wyłącznie w zakresie przyznanej licencji udzielonej konkretnej firmie z wyraźnym oznaczeniem jej marki.

3. Licencjobiorca nie może modyfikować ani przerabiać licencjonowanego znaku graficznego. Licencjobiorca nie będzie podejmował prób użycia znaków podobnych do przedmiotu licencji ani działań zmierzających do podważenia renomy lub wartości znaku „Życzliwa Firma” lub Polskiego Programu Jakości Obsługi.

4. Wyłącznym właścicielem wzoru i znaku „Życzliwa Firma” jest Organizator. Wzór ten i znak podlega ochronie prawnej. Niewłaściwe lub niezgodne z prawem i zasadami niniejszego Regulaminu, stosowanie znaku „Życzliwa Firma” może skutkować odebraniem prawa do wykorzystania znaku.

5. Nieuprawnione posługiwanie się znakiem prowadzi do odpowiedzialności cywilnej i karnej, w tym roszczeń odszkodowawczych, naprawienie szkody, wydanie bezpodstawnych korzyści. Licencjodawca zastrzega sobie prawo do wglądu w dokumentację fotograficzną, projektową, wizualną, audiofoniczną z wszelkich działań, w których wykorzystano Godło „Życzliwa Firma”.

VI. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych zgłoszonych i przetwarzanych w ramach Programu jest Organizator, tj. VSC Sp. z o.o. sp.k. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Grabiszyńskiej 186/2B/2, kod poczt. 53-235.

2. Zgromadzone w ramach Programu dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu jego realizacji.
3. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawienia.
4. Dane osobowe są podawane w sposób dobrowolny jednakże odmowa ich podania może uniemożliwić Organizatorowi realizację umowy lub usługi w należyty sposób. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych klientów znajdują się w polityce prywatności.

VII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin Programu dostępny będzie na stronie internetowej Programu zyczliwafirma.pl
2. Organizator zastrzega sobie prawo modyfikowania niniejszego Regulaminu, przy jednoczesnym powiadamianiu Uczestników, za pośrednictwem strony internetowej Programu.
3. Wszelkie reklamacje związane z Programem powinny być składane na piśmie na adres Organizatora. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania. Zainteresowani zostaną powiadomieni o sposobie rozpatrzenia reklamacji na piśmie, niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji. Organizator zastrzega sobie prawo do nierozpatrywania reklamacji zgłoszonych wyłącznie drogą elektroniczną (mailową).
4. W sprawach nie unormowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego prawa polskiego.