

## **Regulamin Konkursu – Zadanie Specjalne „Punkty styku z klientem”**

### **§ 1. Konkurs**

Konkurs Zadanie specjalne „Punkty styku z klientem”, zwany dalej „Konkursem”, jest skierowany do osób fizycznych, będących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93, z późn. zm.), przebywających na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zwanych dalej „Uczestnikami”.

### **§ 2. Organizator Konkursu**

1. Organizatorem Konkursu jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie, przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812; NIP 585-000-16-90, o kapitale zakładowym 185.980.900,- zł, który został opłacony w całości, zwana dalej „Organizatorem”.
2. Organizator składa przyrzeczenia publiczne przyznania nagród określonych w niniejszym regulaminie, zwanym dalej „Regulaminem”, oraz jest odpowiedzialny za przeprowadzenie Konkursu.
3. Organizator oświadcza, że Konkurs nie jest grą losową, loterią fantową, zakładem wzajemnym, loterią promocyjną, grą, której wynik zależy od przypadku, ani żadną inną formą przewidzianą w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (Dz. U. z 2009 r. Nr 09, poz. 1540, z późn. zm.).

### **§ 3. Czas trwania i miejsce Konkursu**

1. Konkurs rozpoczyna się w dniu 19 marca 2015 r. o godz. 12:00 i kończy się w dniu 2 kwietnia 2015 r. o godz. 23:59.
2. Konkurs jest organizowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na stronie serwisu <http://forumidei.ergohestia.pl/>, zwanej dalej „Serwisem Forum Idei”.

### **§ 4. Regulamin Konkursu i wgląd do jego treści**

1. Regulamin Konkursu określa zasady udziału i warunki uczestnictwa w Konkursie, które obowiązują Uczestnika od chwili przystąpienia do Konkursu.
2. Chwilą przystąpienia do Konkursu jest moment wysłania przez Uczestnika Zgłoszenia Konkursowego, o którym mowa w § 6 ust. 1 poniżej, zawierającego oświadczenie Uczestnika o zaakceptowaniu treści niniejszego Regulaminu oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody, o której mowa w § 14 ust. 1 poniżej.
3. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej Forum Idei pod adresem: <http://forumidei.ergohestia.pl/>.

### **§ 5. Warunki uczestnictwa w Konkursie**

1. Uczestnikiem Konkursu może osoba fizyczna, która łącznie spełnia następujące warunki:
  - a. posiada zarejestrowane konto w Serwisie Forum Idei,
  - b. złożyła oświadczenie o zaakceptowaniu treści niniejszego Regulaminu w Zgłoszeniu Konkursowym, o którym mowa w § 6 ust. 1 poniżej,
  - c. wyraziła zgodę na przetwarzanie danych osobowych, o której mowa w § 14 ust. 1 poniżej,
  - d. dane zawarte na profilu Uczestnika w serwisie Forum Idei oraz w Zgłoszeniu Konkursowym, o którym mowa w § 6 ust. 1 poniżej, są prawdziwe i zgodne z rzeczywistością,
  - e. wyraziła zgodę na publikację treści Zgłoszeń Konkursowych oraz danych osobowych zawartych w profilu uczestnika Serwisu Forum Idei a także w treści Zgłoszenia Konkursowego, na zasadach określonych w § 6 ust. 7-12 poniżej,
  - f. jest autorem Zgłoszenia Konkursowego.

2. Uczestnikiem Konkursu jest osoba, o której mowa w § 1 powyżej, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która w dniu przystąpienia do Konkursu ma ukończone 18 lat, ma stałe miejsce zamieszkania i w czasie trwania Konkursu przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i korzysta z tego serwisu zgodnie z Regulaminem.
3. Organizator ma prawo weryfikacji spełnienia warunków uczestnictwa w Konkursie. Organizator jest uprawniony do wykluczenia Uczestnika z udziału w Konkursie lub odmowy przyznania nagrody, jeśli Uczestnik działa sprzecznie z niniejszym Regulaminem lub nie spełnia warunków określonych w Regulaminie. O decyzji Organizatora Uczestnik zostanie powiadomiony przez przesłanie wiadomości na adres e-mail podany w przesłanym Zgłoszeniu Konkursowym.
4. Osoba, która uczestnicząc w Konkursie będzie w nieuprawniony sposób ingerować w jego przebieg, w szczególności poprzez użycie narzędzi programistycznych lub też w inny sposób wpływać na zawartość Strony, zostanie wykluczona z Konkursu. Osoba, która takim działaniem przyczyni się do poniesienia szkody przez Organizatora lub Uczestnika Konkursu, będzie zobowiązana do naprawienia takiej szkody.

### **§ 6. Zasady Konkursu**

1. Zadaniem Uczestnika Konkursu jest przesłanie, w czasie trwania Konkursu, za pomocą poczty elektronicznej na adres [forum.idei@ergohestia.pl](mailto:forum.idei@ergohestia.pl), zgłoszenia konkursowego, zwanego dalej „Zgłoszeniem Konkursowym”, zawierającego odpowiedzi na następujące pytania:
  - a. W jaki sposób ubezpieczenie może stać się namacalne?
  - b. Jak klient może poczuć że jest dobrze chroniony?
  - c. Jak ubezpieczyciel może sprawić by klient, który nie doświadczył likwidacji szkody był w stanie „sprawdzić działanie ubezpieczeń”?
  - d. Jak ubezpieczyciel może sprawić by klient, który nie jest ubezpieczony poza obowiązkowymi ubezpieczeniami poczuł, jak dobrze jest być ubezpieczonym?"
2. Aby odpowiedzieć na pytania wymienione w § 6 pkt. 1 lit. a - d, Uczestnik Konkursu musi odnieść się do przygotowanej przez Organizatora matrycy, która przedstawia 5 punktów styku klienta z towarzystwem ubezpieczeń tj. Zainteresowanie, Zakup, Obsługa, Likwidacja Szkody i Odnowienie. Propozycja powinna zawierać odpowiedzi, na pytania, o których mowa w ust. 1 powyżej, w odniesieniu do przynajmniej trzech punktów styku klienta z ubezpieczycielem.
3. Propozycja powinna zostać przedstawiona w dowolnej formie (np. opis, rysunki, pliki multimedialne, prezentacja) w odniesieniu do matrycy punktów styku klienta z towarzystwem ubezpieczeń, którą można pobrać [TUTAJ](#).
4. Liczba znaków zamieszczonych w Zgłoszeniu Konkursowym jest nieograniczona.
5. W czasie trwania Konkursu Uczestnik może przesłać nieograniczoną ilość Zgłoszeń Konkursowych.
6. Zgłoszenia Konkursowe można przysyłać do dnia 2 kwietnia 2015 r. do godz. 23.59.
7. Uczestnik udziela organizatorowi bezpłatnej, nieograniczonej co do czasu i terytorium, niewyłącznej licencji na rozpowszechnianie treści Zgłoszenia Konkursowego na wszystkich polach eksploatacji określonych przepisami prawa i istniejących w chwili przesłania Zgłoszenia Konkursowego (w tym na: utrwalenie, zwielokrotnienie określoną techniką, wystawienie, najem, dzierżawę, wyświetlenie, nadawanie i reemitowanie za pośrednictwem telewizji, publikację w Serwisie Forum Idei, emisję online w serwisach społecznościowych oraz innych mediach elektronicznych, emisję w spotach radiowych i telewizyjnych oraz prasie).
8. Uczestnik oświadcza, że jest autorem Zgłoszenia Konkursowego, które może stanowić utwór w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz, że dysponuje pełnią praw autorskich do Zgłoszenia Konkursowego, nieograniczonych w żaden sposób na rzecz osób trzecich i że Zgłoszenie Konkursowe nie narusza praw autorskich majątkowych lub osobistych.
9. Uczestnik oświadcza, że wyraża zgodę na nieodpłatne rozpowszechnianie swojego wizerunku, który zamieścił na profilu Uczestnika w Serwisie Forum Idei. Zamieszczenie wizerunku na profilu Uczestnika w Serwisie Forum Idei jest dobrowolne i nie stanowi warunku udziału w Konkursie. Uczestnik oświadcza, iż wizerunek zamieszczony na profilu Uczestnika w Serwisie Forum Idei przedstawia jego osobę.

10. Uczestnik wyraża zgodę na opublikowanie swojego Zgłoszenia Konkursowego wraz z jego imieniem i nazwiskiem lub pseudonimem oraz wizerunkiem.
11. Uczestnik oświadcza, iż jest uprawniony do udzielenia licencji, o której w ust. 7 powyżej, do przedmiotów praw własności intelektualnej zawartych w Zgłoszeniu Konkursowym i udzielenia zezwoleń opisanych w niniejszym paragrafie. Wyżej wskazane przedmioty praw własności intelektualnej stanowią wynik samodzielnej pracy twórczej danego Uczestnika.
12. Zgłoszenie konkursowe powinno być zgodne z prawem oraz ogólnie przyjętymi normami obyczajowymi, w tym nie może godzić w uczucia religijne i polityczne osób trzecich czy naruszać praw osób trzecich.

#### **§ 7. Zasady wyłaniania zwycięzców**

1. Oceny oraz wyboru najciekawszych Zgłoszeń Konkursowych dokonuje Komisja konkursowa składająca się z: przedstawiciela Biura Komunikacji, przedstawiciela Biura Marketingu i przedstawiciela Biura Ubezpieczeń Indywidualnych Organizatora.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany składu Komisji konkursowej, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. Spośród Zgłoszeń Konkursowych, które zostaną uznane za prawidłowe Komisja konkursowa wybierze jednego laureata konkursu przy czym Komisja konkursowa ma prawo do przyznania dodatkowych nagród dla maksymalnie dwóch Uczestników konkursu.
4. Organizator może dodatkowo premiować Użytkowników, którzy w swoich propozycjach określą emocje, jakie mogą wynikać z danej interakcji pomiędzy ubezpieczycielem i klientem.
5. Zwycięskie Zgłoszenie Konkursowe zostanie wybrane przez Komisję konkursową według następujących kryteriów: w pierwszej kolejności zgodność Zgłoszenia z tematem Konkursu, i kolejno – wartość merytoryczna, wartość kreatywna zgłoszenia i możliwość implementacji propozycji pod względem czasu i kosztów, data złożenia Zgłoszenia (w przypadku identycznych zgłoszeń).
6. Decyzja Komisji zapada większością głosów obecnych członków Komisji.
7. Listy nagrodzonych będą publikowane w Serwisie Forum Idei.

#### **§ 8. Nagrody**

1. Nagrodą dla laureata Konkursu jest iPad Air 2, o wartości 2200 zł (słownie: dwa tysiące dwieście złotych 00/100) brutto.
2. Nagrodami dodatkowymi, o których mowa w § 7 ust. 3 niniejszego Regulaminu, są czytniki e-book Amazon Kindle Paperwhite, o wartości 600 zł (słownie: sześćset złotych 00/100) brutto.
3. Oprócz nagród rzeczowych, wymienionych w ust. 1 i 2, nagrodzeni otrzymają nagrody pieniężne o wartości 11,11% wartości nagród rzeczowych, przeznaczone na pokrycie kwoty podatku dochodowego od osób fizycznych, o którym mowa w § 9 niniejszego Regulaminu.
4. Zwycięzca nie może przenieść praw do realizacji nagrody na osobę trzecią.
5. Nagród w Konkursie nie można wymieniać na ekwiwalent pieniężny lub na inne nagrody rzeczowe.

#### **§ 9. Opłaty i podatki**

Z kwoty nagrody pieniężnej Organizator pokryje kwotę podatku dochodowego związanego z otrzymaniem przez Uczestnika nagrody w konkursie, do pobrania którego Organizator jest zobowiązany jako płatnik podatku, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. 1991 Nr 80 poz. 350 z późn. zm.).

#### **§ 10. Informacja o przyznanej Nagrodzie i jej wydanie**

1. Zwycięzcy Konkursu zostaną poinformowani przez Organizatora o przyznanej nagrodzie, w terminie 10 dni roboczych od daty wyboru zwycięzcy, pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Uczestnika na potrzeby konta w serwisie Forum Idei. W terminie nie dłuższym niż 7 dni od wysłania przez Organizatora zawiadomienia o wygranej, zdobywca nagrody zobowiązany jest odesłać pocztą elektroniczną, na adres [forum.idei@ergohestia.pl](mailto:forum.idei@ergohestia.pl) następujące informacje:

- a. imię i nazwisko,
  - b. numer telefonu kontaktowego,
  - c. adres w Polsce, na jaki ma zostać doręczona nagroda.
2. Nagroda zostanie wysłana przez Organizatora pocztą za potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem kuriera, po otrzymaniu danych zdobywców nagród, w ciągu 20 dni roboczych od momentu zakończenia Konkursu.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niemożność przekazania nagrody zwycięzcom z przyczyn od niego niezależnych i leżących po stronie zwycięzców, w szczególności z powodu podania przez zwycięzców błędnego adresu doręczenia nagrody.
4. Odmowa przyjęcia nagrody lub niepodanie wymaganych danych przez zwycięzcę Konkursu w terminach, o którym mowa w ust. 1 powyżej, stanowi rezygnację z udziału w Konkursie. W takiej sytuacji miejsce zwycięzcy zajmuje kolejną osobę wybraną przez Komisję.
5. Do nowego nagrodzonego zapisy ust. 1 - 4 powyżej, stosuje się odpowiednio.
6. Organizator może nie dokonać wyboru zwycięzcy, jeżeli do dnia zakończenia Konkursu nie wpłynęły żadne Zgłoszenia Konkursowe lub Komisja konkursowa, o której mowa § 7 ust. 1 powyżej, odrzuci wszystkie nadesłane Zgłoszenia Konkursowe jako sprzeczne z Regulaminem bądź oceni je jako merytorycznie bezwartościowe.
7. Organizator nie ma obowiązku informowania Uczestników, którzy nie zostali zwycięzcami, o ich indywidualnych wynikach w Konkursie.

#### **§ 11. Anulowanie nagród**

Jeżeli po dacie rozstrzygnięcia Konkursu pojawią się okoliczności, w wyniku których odpadnie podstawa przyznania nagrody (np. otrzymanie dowodu oszustwa w Konkursie) dany Uczestnik Konkursu będzie zobowiązany do zwrotu Nagród oraz wszelkich kosztów poniesionych przez Organizatora z tytułu przyznania takiemu Uczestnikowi Nagrody w terminie 7 dni od daty otrzymania stosownego wezwania od Organizatora.

#### **§ 12. Reklamacja**

Reklamacje związane z przebiegiem lub wynikami Konkursu należy kierować pocztą elektroniczną na adres [forum.idei@ergohestia.pl](mailto:forum.idei@ergohestia.pl), w tytule należy podać „Konkurs Zadanie Specjalne Punkty styku z klientem”, w terminie do 14 dni od daty zakończenia Konkursu. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Organizatora w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania. Uczestnik Konkursu zostanie poinformowany o wynikach postępowania reklamacyjnego drogą elektroniczną, na adres, z którego zostało wysłane Zgłoszenie Konkursowe.

#### **§ 13. Zgoda na przesyłanie informacji**

Uczestnik Konkursu wyraża zgodę na przesyłanie mu za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej, informacji i korespondencji dotyczącej Konkursu oraz jego realizacji.

#### **§ 14. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych**

1. Warunkiem uczestnictwa w Konkursie jest wyrażenie przez Uczestnika zgody na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji Konkursu.
2. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do uczestnictwa w Konkursie.
3. Administratorem danych osobowych Użytkowników, uzyskanych w związku z Konkursem jest Organizator.
4. Celem zbierania danych osobowych jest prawidłowe przeprowadzenie Konkursu.
5. Dane osobowe Uczestników Konkursu będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z Konkursem, a w szczególności w celu ogłoszenia wyników Konkursu.
6. Każdemu Uczestnikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich poprawiania, a także prawo do kontroli tych danych i uprawnienia przewidziane w przepisach art. 32 i 33 ustawy z dn. 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.).

7. Cofnięcie przez Uczestnika zgody na przetwarzanie danych osobowych oznacza rezygnację z uczestnictwa w Konkursie.

#### **§ 15. Prawa i obowiązki Organizatora**

1. Organizator może wykluczyć z udziału w Konkursie Uczestników, a w skrajnych przypadkach blokować udział w Konkursie tych Uczestników, którzy naruszają postanowienia niniejszego Regulaminu, a w szczególności:
  - a. prowadzą działania sprzeczne z prawem, z dobrymi obyczajami, a w szczególności, gdy godzą swym zachowaniem w interesy osób trzecich,
  - b. prowadzą działania, co do których zajdzie uzasadnione przypuszczenie, że mogą one prowadzić do prób obejścia Regulaminu lub zabezpieczeń i zasad funkcjonowania Konkursu,
  - c. prowadzą działania naruszające uzasadnione interesy Organizatora lub godzą w jego wizerunek.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej Organizator zastrzega sobie prawo do przedłużenia, skrócenia, zawieszenia, przerwania lub odwołania Konkursu. W takim przypadku Organizator poinformuje Uczestników o powodach zaistniałych zmian i zaproponuje inną formę Konkursu, która nie pogorszy dotychczasowych warunków uczestnictwa, a w szczególności nie będzie oferować nagród o mniejszej wartości, niż pierwotnie przyrzekane oraz nie pozbawi Uczestników praw nabytych na podstawie niniejszego Regulaminu.

#### **§ 16. Postanowienia końcowe**

1. W uzasadnionych przypadkach Organizatorowi przysługuje prawo do zmiany Regulaminu, z zastrzeżeniem, że zmiany nie mogą pozbawić Uczestników ich praw nabytych na podstawie niniejszego Regulaminu. Ewentualne zmiany będą dokonywane w formie aneksów do Regulaminu oznaczonych kolejnym numerem oraz datą. Regulamin w zmienionej formie obowiązuje od daty jego umieszczenia na portalu oznaczonej w treści Regulaminu.
2. O zakończeniu lub zmianie zasad Konkursu wszyscy Uczestnicy będą powiadomieni przez Organizatora za pomocą poczty elektronicznej bądź w formie informacji zamieszczonej w serwisie Forum Idei.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa.