

Regulamin konkursu „e-Commerce Polska awards 2017”

§1

Definicje

W niniejszym regulaminie konkursu „e-Commerce Polska awards 2017”, zwanym dalej „Regulaminem”, pod poniższymi pojęciami należy rozumieć:

1. Organizator – Izba Gospodarki Elektronicznej z siedzibą w Warszawie (00-837), przy ul. Pańska 96 lok. 83 wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej oraz do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000474028, o numerze NIP: 701-039-19-22.

2. Konkurs – konkurs prowadzony na podstawie Regulaminu pod nazwą „e-Commerce Polska awards 2017”.

3. Członkowie Jury – osoby wybrane przez Organizatora, których wiedza i doświadczenie w zakresie handlu internetowego pozwala na ocenę Uczestników w poszczególnych Kategoriach Konkursu.

4. Internauci – osoby fizyczne, które oddają głosy w Kategorii „Najlepsza obsługa klienta”.

5. Uczestnicy – podmioty, które zgłosiły się do udziału w Konkursie.

6. Mały e-sklep – sklep lub inny podmiot prowadzący Działalność e-commerce, niebędący Apteką, którego przychody z działalności gospodarczej za 2016 r. nie przekroczyły 750.000 zł.

7. Średni i Duży e-sklep – sklep lub inny podmiot prowadzący Działalność e-commerce, niebędący Apteką, którego przychody z działalności gospodarczej za 2016 r. były równe lub przekroczyły 750.000 zł.

8. Bank – osoba prawna zdefiniowana w art. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe.

9. Zakład Ubezpieczeń – przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej, który uzyskał zezwolenie na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

10. Apteka – podmiot prowadzący Działalność e-commerce, wyspecjalizowany w wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych i wyrobów medycznych,

11. Centrum medyczne – podmiot oferujący usługi medyczne,

12. Rozwiązania dla szpitali – rozwiązania informatyczne do obsługi pacjentów w placówkach ochrony zdrowia, w szczególności szpitalach,

13. Rozwiązania dla e-administracji – rozwiązania informatyczne do obsługi klientów administracji publicznej i samorządowej,

14. Innowacje cyfrowe dla e-usług – rozwiązania informatyczne których celem jest ułatwienie rozwoju Działalności e-commerce

15. Działalność e-commerce – działalność gospodarcza polegająca na handlu internetowym, tj. sprzedaży towarów lub usług za pośrednictwem stron lub platform internetowych, prowadzona na terytorium Polski. Do działalności e-commerce zaliczamy również działalność w zakresie usług internetowych Banków i Zakładów ubezpieczeń.

16. Grupy – poszczególne grupy Uczestników w ramach Konkursu, tj.: Grupa Małych e-Sklepów, Grupa Średnich i Dużych e-Sklepów, Grupa Banków, Grupa Zakładów Ubezpieczeń, Grupa Aptek, Grupa Centrów Medycznych, Grupa Rozwiązań dla szpitali, Grupa Rozwiązań dla administracji, Grupa Innowacji cyfrowych dla e-usług.

17. Agencja – podmiot świadczący usługi marketingowe, PR, informatyczne lub inne na rzecz Uczestnika, będący członkiem lub partnerem Organizatora w rozumieniu jego Statutu,

18. Nagroda – statuetka i tytuł Laureata Nagrody „e-Commerce Polska awards 2017”, przyznawane Laureatowi w danej Kategorii Konkursu w danej Grupie.

19. Laureat – Uczestnik, który wygrał Konkurs w danej Kategorii w danej Grupie.

20. Nominowani Uczestnicy – maksymalnie pięciu Uczestników w danej Kategorii w danej Grupie, którzy w wyniku głosowania przez Członków Jury otrzymali największą liczbę punktów przekraczającą

próg 25 punktów lub – w przypadku głosowania Internautów – którzy w wyniku głosowania Internautów otrzymali największą liczbę głosów.

21. Kategoria – określona kategoria Konkursu, wskazana w § 2 ust. 7 Regulaminu.

22. Strona Konkursu – strona internetowa o adresie URL <http://ecpawards.pl/>

23. Gala – Gala wręczenia Nagród: e-Commerce Polska awards 2017, która odbędzie się w dniu określonym w § 4 ust. 1 pkt 5) Regulaminu, w miejscu podanym przez Organizatora z odpowiednim wyprzedzeniem przez zamieszczenie informacji na Stronie Konkursu.

24. Miejski serwis internetowy - oficjalny serwis internetowy prowadzony przez jednostki samorządu terytorialnego, dotyczących ich działalności.

§ 2

Harmonogram Konkursu

1. Konkurs będzie przeprowadzony w następujących etapach:

a) Etap I (26.05 - 13.08) – zgłoszenia Uczestników,

b) Etap II (16.08 - 18.08) – preselekcja zgłoszeń,

c) Etap III (21.08 - 30.08) – głosowanie Członków Jury: ocena Uczestników przez Członków Jury w poszczególnych Kategoriach Konkursu poszczególnych w Grupach,

d) Etap IV (04.09 - 14.09) – audyt wyników Konkursu,

e) Etap V (19.09) - ogłoszenie na Stronie Konkursu listy Nominowanych Uczestników w poszczególnych Kategoriach Konkursu w każdej Grupie,

f) Etap VI (09.11.2017 r.) – Gala.

2. Głosowanie Internautów w Kategorii „Najlepsza obsługa klienta” przeprowadzone będzie w okresie od 17.08 - 31.08

3. Organizator jest uprawniony do zmiany terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, za uprzednim poinformowaniem Uczestników i Członków Jury z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 3

Zgłoszenia do Konkursu

1. Zgłoszenie Uczestnika następuje przez wypełnienie formularza zgłoszeniowego, dostępnego na Stronie Konkursu, w okresie przyjmowania zgłoszeń.

2. Do Konkursu może zgłosić się każdy podmiot prowadzący Działalność e-commerce. Uczestnik musi prowadzić Działalność e-commerce w dniu dokonywania zgłoszenia, jak również w dniu, w którym zamyka się głosowanie przez Członków Jury.

3. W Zgłoszeniu Uczestnik deklaruje, do której Grupy podmiotów należy.

4. W przypadku Małych e-Sklepów oraz Dużych i Średnich e-Sklepów, zgłoszenie może dotyczyć maksymalnie trzech Kategorii, w których organizowany jest Konkurs. Załączony opis musi dotyczyć wszystkich wybranych Kategorii. W przypadku chęci zmiany zgłoszenia należy się kontaktować indywidualnie z biurem organizacyjnym Konkursu. W przypadku pozostałych uczestników możliwe jest zgłoszenie tylko w jednej dedykowanej Kategorii.

5. Dla podmiotów będących członkami lub partnerami Organizatora w rozumieniu jego statutu, zgłoszenie do Konkursu jest bezpłatne.

6. Zgłoszenia Uczestnika może dokonać Agencja. Uczestnicy zgłoszeni do Konkursu przez Agencję nie mają obowiązku uiszczenia opłaty za zgłoszenie.

7. Z zastrzeżeniem ust. 6 niniejszego paragrafu Uczestnicy, którzy nie mają statusu członków lub partnerów Organizatora w rozumieniu statutu Organizatora zobowiązani są do uiszczenia opłaty za zgłoszenie:

- Małe e-Sklepy w kwocie 499 zł netto za zgłoszenie w pierwszej Kategorii i po 249 zł netto za zgłoszenie w każdej kolejnej Kategorii.
- Średnie i duże e-Sklepy w kwocie 2499 zł netto za zgłoszenie w pierwszej Kategorii i po 1249 zł netto za zgłoszenie w każdej kolejnej Kategorii.
- Banki i Zakłady Ubezpieczeń w kwocie 2499 zł netto.
- Apteki, Centra Medyczne i Rozwiązania dla szpitali w kwocie 2499 zł netto
- Rozwiązania dla administracji w kwocie 2499 zł netto
- Innowacje cyfrowe dla e-usług w kwocie 2499 zł netto

7. Kwoty powiększone o należny podatek VAT należy wносить na rachunek bankowy Organizatora prowadzony przez Bank (PKO BP SA Oddział 1 w Warszawie) o numerze 79 1020 1013 0000 0302 0291 6963, lub za pośrednictwem systemu transakcyjnego Przelewy24 zaimplementowanego w na stronie ecpawards.pl

8. Uczestnicy mogą zgłaszać się do Konkursu w następujących Kategoriach:

a) Kategorie dla Małych e-Sklepów oraz Średnich i Dużych e-Sklepów:

a. z zakresu branding:

- Innowacja roku – nagroda przyznawana jest za najbardziej innowacyjne rozwiązanie technologiczne w e-sklepie (programistyczne lub organizacyjne) wdrożone w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017 r. [Kategoria z zakresu „Branding”]
- Pomysł promocyjny e-sklepu – nagroda przyznawana jest za najlepszy pomysł promocyjny e-sklepu przeprowadzony w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. [Kategoria z zakresu „Branding”]
- Design roku – nagroda przyznawana jest dla najbardziej estetycznej strony WWW, która rozpoczęła funkcjonowanie w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. [Kategoria z zakresu „Branding”]
- Mobilny Design Roku – nagroda przyznawana jest dla najbardziej estetycznej i wygodnej w obsłudze strony bądź aplikacji obsługiwanej na urządzeniach mobilnych wprowadzonej w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. [Kategoria z zakresu „Branding”]
- Spójność marki w różnych kanałach sprzedaży - nagroda przyznawana jest za ujednoczoną strategię wizerunkową marki w różnych kanałach sprzedażowych (sklepy stacjonarne i sklep internetowy) prowadzoną w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. [Kategoria z zakresu „Branding”]

b. z zakresu sprzedaży:

- Strona roku – nagroda przyznawana jest za najbardziej przejrzystą, funkcjonalną, estetyczną i przyjazną klientowi prezentację produktów na stronie WWW, która rozpoczęła funkcjonowanie w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. [Kategoria z zakresu „Sprzedaż”]
- Przełamanie nieufności – nagroda przyznawana jest za najlepsze rozwiązanie wdrożone w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. mające na celu przełamanie nieufności klienta, który nie może osobiście obejrzeć produktu [Kategoria z zakresu „Sprzedaż”]
- m-Commerce – nagroda przyznawana za funkcjonalność strony lub aplikacji mobilnej wdrożonej w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. mające na celu przełamanie nieufności klienta, który nie może osobiście obejrzeć produktu [Kategoria z zakresu „Sprzedaż”]
- Najlepsze dostosowanie sklepu do sprzedaży wielokanałowej – nagroda przyznawana za dopasowanie oferty sprzedażowej i obsługi klienta do sprzedaży i obsługi wielokanałowej w okresie od 11 listopada 2016 r. do 27 lipca 2017r. [Kategoria z zakresu „Sprzedaż”]

b) Kategorie dla Banków:

- Najbardziej cyfrowy bank - nagroda przyznawana jest za najbardziej: wygodną, czytelną, użyteczną stronę internetową, dostosowaną do urządzeń mobilnych (lub udostępnienie aplikacji mobilnej) oraz zastosowanie innowacyjnych technologii ułatwiających klientowi korzystanie z usług banku

c) Kategorie dla Zakładów ubezpieczeń:

- Najbardziej cyfrowy ubezpieczyciel - nagroda przyznawana jest za najbardziej: wygodną, czytelną, użyteczną stronę internetową, dostosowaną do urządzeń mobilnych (lub udostępnienie aplikacji mobilnej) oraz zastosowanie innowacyjnych technologii ułatwiających klientowi korzystanie z usług ubezpieczyciela

d) Kategorie dla e-medycyny:

- Najbardziej cyfrowe Apteki- nagroda przyznawana za najbardziej przejrzystą, czytelną stronę z wyszukiwarką produktów, dostosowanie mobilne do potrzeb pacjentów oraz zastosowanie innowacyjnych technologii.
- Najbardziej cyfrowe Centra medyczne- nagroda przyznawana za najbardziej przejrzystą, czytelną stronę, możliwość zapisu online na wizytę oraz dostosowanie mobilne do potrzeb pacjentów.
- Najbardziej cyfrowe Rozwiązania dla szpitali - nagroda przyznawana za rozwiązania ułatwiające obsługę e-pacjentów i opiekę medyczną w szpitalach, możliwość umówienia się na wizytę online, dostosowanie mobilne do potrzeb e-pacjentów

e) Kategorie dla e-administracji

- Innowacyjne Rozwiązania cyfrowe dla administracji - nagroda przyznawana za usability strony pod kątem e-obywatela, możliwość załatwienia spraw administracyjnych online (złożenia wniosków, procedowania sprawy, e-komunikacja z obywatelem) oraz dostosowanie mobilne do potrzeb e-obywatela
- Najlepszy Miejski serwis internetowy - nagroda przyznawana za estetykę i przejrzystość strony, mobilną wersję serwisu oraz łatwe wyszukiwanie informacji.

f) Kategorie dla e-usług

- Innowacje cyfrowe dla e-usług - nagroda przyznawana za rozwiązania cyfrowe których celem jest ułatwienie rozwoju biznesu cyfrowego, rozwiązania cyfrowe których celem jest rozwój innowacyjny branży gospodarki cyfrowej, rozwiązania cyfrowe, których celem jest polepszenie życia e-konsumenta, e-pacjenta i e-obywatela

8. Warunkiem wzięcia udziału w Konkursie jest wdrożenie przez Uczestnika w prowadzonej przez siebie działalności e-commerce rozwiązań zgodnych z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych, ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. -Prawo telekomunikacyjne.

Spełnienie powyższego warunku potwierdza: oświadczenie złożone przez Uczestnika w formie pisemnej pod rygorem nieważności, zgodne ze wzorem zamieszczonym na stronie www.ecpawards.pl

9. Organizator nie odpowiada za zgłoszenia niezgodne ze stanem faktycznym. W przypadku nieprawdziwości informacji podanych przez Uczestnika, Organizator uprawniony jest do wykluczenia Uczestnika z udziału w Konkursie. W przypadku takiej decyzji Organizatora wniesiona przez Uczestnika opłata nie podlega zwrotowi. Odwołanie od takiej decyzji Organizatora nie przysługuje do żadnego organu Organizatora.

10. Zgłoszenia do Konkursu będą przyjmowane w okresie wskazanym w § 2 ust. 1 pkt 1.

11. Organizator ma prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia do Konkursu, jeśli byłoby ono niezgodne z prawem, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami lub mogłoby naruszyć dobre imię Organizatora.

12. Organizator ma prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia, jeśli zgłaszający nie uiścił opłaty zgłoszeniowej do 15 sierpnia 2017. W przypadku, gdy zgłoszenie wpłynie na ostatnie 5 dni przed upływem terminu do przyjmowania zgłoszeń, Zgłaszający zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia przelewu na adres: konkurs@eizba.pl.

§ 4

Preselekcja zgłoszeń.

1. Organizator przeprowadza preselekcję zgłoszeń weryfikując formalną poprawność zgłoszenia. W szczególności Organizator jest uprawniony do badania:

- a) czy Uczestnik prowadzi Działalność e-commerce,
- b) czy deklaracja Uczestnika jako Małego e-sklepu, Średniego i Dużego e-Sklepu, Banku lub Zakładu ubezpieczeń, Apteki, Centrum Medycznego, podmiotu oferującego Rozwiązania dla szpitali, podmiotu oferującego Rozwiązania dla Administracji, podmiotu oferującego Innowacje cyfrowe dla e-usług została dokonana prawidłowo,
- c) czy Uczestnik wskazał prawidłową liczbę Kategorii,
- d) czy zgłoszenie zostało prawidłowo opłacone,
- e) czy Uczestnik spełnia warunek, o którym mowa w § 3 ust. 8.

2. Z zastrzeżeniem ust. 4, w przypadku stwierdzenia przez Organizatora, że zgłoszenie zostało dokonane nieprawidłowo, Organizator kontaktuje się z Uczestnikiem w celu wskazania mu, jakie poprawki w zgłoszeniu są niezbędne lub w celu wezwania do uzupełnienia opłaty za zgłoszenie.

3. Zgłoszenia, do których Uczestnik nie wprowadzi poprawek lub nie uzupełni opłaty, nie będą brane pod uwagę przy merytorycznej ocenie, zaś Uczestnik zostaje wykluczony z udziału w Konkursie.

4. W przypadku niespełnienia przez Uczestnika warunku, o którym mowa w § 3 ust. 8, Organizator wyklucza Uczestnika z Konkursu bez konieczności wzywania go do spełnienia tego warunku.

5. Od decyzji Organizatora, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej, nie przysługuje odwołanie do żadnego organu Organizatora.

6. W przypadku wykluczenia z udziału w Konkursie wniesiona przez Uczestnika opłata nie podlega zwrotowi.

7. Organizator ma prawo odwołać przyznanie nagrody w danej Kategorii, jeśli nie zbierze minimum 3 (trzech) zgłoszeń w danej Grupie. W takiej sytuacji Uczestnikowi przysługuje możliwość zmiany kategorii lub zwrot opłaty za zgłoszenie (w przypadku Małego e-Sklepu 499 zł netto jeśli to była jedyna zgłoszona Kategoria, 249 zł netto jeśli zgłoszenie obejmowało 2 lub więcej kategorii, w przypadku Średniego i Dużego e-Sklepu 2499 zł netto, jeśli to była jedyna zgłoszona Kategoria, 1249 zł netto, jeśli zgłoszenie obejmowało 2 lub więcej kategorii, w przypadku pozostałych Uczestników 2499 zł netto).

§ 5

Głosowanie

Głosowanie Jury będzie miało następujący przebieg:

1. Członkom Jury zostanie udostępniony przez Organizatora login i hasło do aplikacji obsługującej głosowanie.
2. Każdemu z Członków Jury Organizator przydziela odpowiednią liczbę Uczestników, którzy zostają ocenieni według podanych przez Organizatora kryteriów oceny.
3. Każdy Uczestnik zostanie oceniony przez 3 (trzech) Członków Jury, odrębnie w każdej Kategorii.
4. Każdy Członek Jury ocenia Uczestnika w danej Kategorii pod kątem wskazanych kryteriów oceny. Każde kryterium oceny podlega punktacji od 0 (zera) do 5 (pięciu) punktów, gdzie 5 (pięć) jest oceną najwyższą, a 0 (zero) jest oceną najniższą.
5. W przypadku, w którym Członek Jury nie weźmie udziału w głosowaniu w terminie wskazanym w § 2 ust. 1 pkt 3) Regulaminu, do oceny Uczestników przypisanych do tego Członka Jury zobowiązany będzie Przewodniczący Jury.
6. Organizator zbiera i podsumowuje liczbę punktów przyznanych każdemu Uczestnikowi za wszystkie kryteria w danej Kategorii przez wszystkich Członków Jury łącznie. Maksymalna liczba punktów, którą może otrzymać Uczestnik w danej Kategorii to 45.
7. Na podstawie łącznej liczby punktów przyznanych każdemu Uczestnikowi ustalana jest – w każdej Kategorii w każdej Grupie – lista maksymalnie pięciu Nominowanych Uczestników o największej liczbie punktów przekraczających próg 25 punktów w danej Kategorii. Organizator może według swobodnego uznania ograniczyć liczbę Nominowanych Uczestników.
8. Laureatem zostaje ten spośród Nominowanych Uczestników w danej Kategorii w danej Grupie, który uzyskał największą łączną liczbę punktów.
9. W przypadku uzyskania przez Uczestników równej łącznej największej liczby punktów, o wyborze Laureata decyduje Przewodniczący Jury.

§ 6

Audyt wyników głosowania

Audyt wyników polega na:

- a) sprawdzeniu, czy wszyscy Członkowie Jury dokonali oceny,
- b) sprawdzeniu łącznej liczby punktów uzyskanych przez Uczestnika w danej Kategorii,
- c) weryfikacji wyłonienia Nominowanych Uczestników i Laureatów w każdej Kategorii w danej Grupie.

§ 7

Ogłoszenie listy Nominowanych Uczestników

1. Lista Nominowanych Uczestników w poszczególnych Kategoriach w każdej Grupie zostanie zamieszczona na Stronie Konkursu.
2. Nominowani Uczestnicy będą przedstawieni w kolejności alfabetycznej, bez podawania liczby uzyskanych przez nich punktów.

§ 8

Gala

1. W trakcie Gali zostaną ogłoszeni Laureaci w poszczególnych Kategoriach w każdej Grupie.
2. W trakcie Gali Laureatom zostaną wręczone Nagrody.
3. Udział w Gali jest płatny - z wyjątkiem Uczestników Konkursu oraz podmiotów będących członkami lub partnerami Organizatora w rozumieniu jego statutu.

§ 9

Kryteria oceny Uczestników

1. W przypadku Kategorii z zakresu „Branding” oceniane będą:

a) Kategorii Innowacja roku:

- innowacyjne rozwiązania pokazujące produkt na stronie;
- innowacyjne technologie poprawiające jakość obsługi klienta (BOK);
- inne innowacyjne rozwiązania technologiczne lub organizacyjne;

b) w Kategorii Pomysł promocyjny roku:

- estetyka reklamy/kampanii reklamowej;
- pomysłowość reklamy/kampanii reklamowej;
- rozpoznawalność motywu (dźwiękowego, graficznego lub innego) z reklamy bądź kampanii reklamowej.

c) w Kategorii Design roku:

- estetyka strony;
- przejrzystość strony;
- layout zgodny ze specyfiką sklepu, personalizacja sklepu.

d) Mobilny design roku:

- estetyka i przejrzystość strony mobilnej / aplikacji - jej spójność ze stroną sklepu;
- usability (wygoda użycia, wyszukiwarka produktów);
- wygodne przeglądanie zdjęć, prezentacja produktów;

e) w Kategorii Spójność marki w różnych kanałach sprzedaży:

- spójność wizerunkowa strony/aplikacji mobilnej i sklepu stacjonarnego;
- dostosowanie komunikacji sklepu do sprzedaży wielokanałowej;
- wygląd i opcje dostawy zakupów (kartony/torby z logotypem sklepu, opcje odbioru w sklepie stacjonarnym w 24h, kurier ekspres, płatność przez aplikację mobilną;

2. W przypadku Kategorii z zakresu „Sprzedaż” oceniane będą:

a) w Kategorii Strona Roku:

- przejrzystość strony;
- łatwość dotarcia do produktu (wyszukiwarka);
- intuicyjność strony, łatwość dokonania zakupu;

b) w Kategorii Przełamanie Nieufności:

- sposób prezentacji produktu (opis, zdjęcia);
- informacje formalne (regulamin, polityka prywatności, realizacja obowiązków informacyjnych wymaganych przez przepisy, polityka zwrotów, adres, kontakt);
- łatwość wyszukania produktu, dokonania zakupu.

c) w Kategorii m-Commerce:

- dostępność produktu przez aplikację mobilną;
- intuicyjność strony, łatwość dokonania zakupu;
- feedback - możliwość opiniowania produktów i usług;

d) w Kategorii Najlepsze dostosowanie sklepu do sprzedaży wielokanałowej:

- dostosowanie oferty do sprzedaży wielokanałowej;
- spójności cenowa w różnych kanałach sprzedaży (sklepy stacjonarne i sklep internetowy);
- reklamacja i zwrot towaru: czy zakup ze sklepu internetowego można zwrócić w sklepie stacjonarnym i na odwrót.

3. W przypadku Kategorii „Najbardziej cyfrowy Bank” ocenie podlegać będą:

- usability strony;
- dostosowanie mobilne do potrzeb klientów;
- zastosowanie innowacyjnych technologii.

4. W przypadku Kategorii „Najbardziej cyfrowy Zakład ubezpieczeń” ocenie podlegać będą:

- usability strony;
- dostosowanie mobilne do potrzeb klientów;
- zastosowanie innowacyjnych technologii.

5. W przypadku Kategorii dla e-medycyny ocenie podlegać będą:

- a) w Kategorii Najbardziej cyfrowe apteki
- usability strony;
 - dostosowanie mobilne do potrzeb pacjentów
 - zastosowanie innowacyjnych technologii.

b) w Kategorii Najbardziej cyfrowe centra medyczne

- usability strony;
- możliwość umówienia się na wizytę online
- dostosowanie mobilne do potrzeb pacjentów

c) w Kategorii Najbardziej cyfrowe rozwiązania dla szpitali

- rozwiązania ułatwiające obsługę e-pacjentów i opiekę medyczną w szpitalach
- możliwość umówienia się na wizytę online
- dostosowanie mobilne do potrzeb e-pacjentów

6. W przypadku Kategorii dla e-administracji ocenie podlegać będą:

- a) W Kategorii Innowacyjne rozwiązania cyfrowe dla administracji
- usability strony pod kątem e-obywatela
 - możliwość załatwienia spraw administracyjnych online (złożenia wniosków, procedowania sprawy, e-komunikacja z obywatelem)
 - dostosowanie mobilne do potrzeb e-obywatela

b) w Kategorii Najlepszy Miejski serwis internetowy:

- estetyka i przejrzystość strony
- mobilna wersja serwisu
- łatwość wyszukiwania informacji

7. W przypadku Kategorii dla e-usług ocenie podlegać będą:

- a) W Kategorii Innowacje cyfrowe dla e-usług
- rozwiązania cyfrowe, których celem jest ułatwienie rozwoju biznesu cyfrowego
 - rozwiązania cyfrowe, których celem jest rozwój innowacyjny branży gospodarki cyfrowej

- Rozwiązania cyfrowe, których celem jest polepszenie życia e-konsumenta, e-pacjenta i e-obywatela

§ 10

Kategoria „Najlepsza obsługa klienta”

1. Każdy Uczestnik należący do Grupy Małych e-Sklepów lub Średnich i Dużych e-Sklepów, który dokona prawidłowego zgłoszenia i w związku z tym weźmie udział w Konkursie, będzie również dodatkowo oceniony w Kategorii „Najlepsza obsługa klienta”.
2. Udział w Konkursie w Kategorii „Najlepsza obsługa klienta” nie podlega dodatkowej opłacie.
3. W dodatkowej Kategorii „Najlepsza obsługa klienta” Organizator przeprowadza głosowanie Internautów.
4. Kryterium oceny przez Internautów jest obsługa klienta przez Uczestników.
5. Głosowanie Internautów będzie podzielone na Grupę Małych e-Sklepów oraz Średnich i Dużych e-Sklepów. Każdy Internauta biorący udział w głosowaniu, może oddać jeden głos na jednego Uczestnika w każdej z Grup. Internauta wskazuje Uczestnika, którego strona i poziom obsługi klienta w całym procesie sprzedaży, są jego zdaniem najbardziej przyjazne.
6. Głosowanie Internautów zostanie przeprowadzone za pośrednictwem aplikacji udostępnionej Uczestnikom przez Organizatora. Każdy z Uczestników otrzyma drogą elektroniczną grafikę oraz unikalny link do zamieszczenia na swojej stronie.
7. Organizator stosuje środki techniczne umożliwiające weryfikację głosów Internautów i eliminujące głosy, które zostały oddane wielokrotnie przez jednego Internautę. Weryfikacja może się odbywać w szczególności przez konieczność podania przez Internautę adresu e-mail.
8. Uczestnicy nie są uprawnieni do oddawania głosów w głosowaniu Internautów.
9. W oparciu o wyniki głosowania Internautów Organizator ustala listę Nominowanych Uczestników i ogłasza je zgodnie z § 7 Regulaminu. Organizator może według swobodnego uznania ograniczyć liczbę Nominowanych Uczestników.
10. Laureatem w tej Kategorii w każdej z Grup zostają Uczestnicy, którzy w swojej Grupie uzyskali największą liczbę głosów Internautów. Ogłoszenie Laureatów odbędzie się podczas Gali.
11. W przypadku uzyskania przez Uczestników równej liczby głosów, o wyborze Laureata decyduje Przewodniczący Jury.
12. Organizator nie przechowuje adresów e-mail głosujących.

§ 11

Jury

1. Członków Jury w liczbie maksymalnie 35 (trzydziestu pięciu) wybiera Organizator. Lista Członków Jury oceniających Uczestników w poszczególnych Kategoriach i Grupach udostępniona jest na Stronie Konkursu.
2. Spośród wybranych Członków Jury Organizator wybiera Przewodniczącego Jury.
3. W przypadku gdy zachodzi podejrzenie braku obiektywności Członka Jury w związku z jego powiązaniem faktycznymi lub prawnymi z danym Uczestnikiem, Członek Jury zobowiązany jest wyłączyć się od głosowania nad przyznaniem punktów w odniesieniu do wszystkich Uczestników w danej Kategorii w danej Grupie, w której bierze udział ten Uczestnik. Członek Jury jest niezwłocznie zobowiązany powiadomić Organizatora o zaistniałej sytuacji. W takim przypadku Organizator wskazuje Członka Jury, który dokona oceny Uczestników w tej Kategorii w danej Grupie.
4. Członkowie Jury nie otrzymują wynagrodzenia od Organizatora.
5. Członkowie Jury zostali wybrani przez Organizatora do oceny poszczególnych Kategorii.

§ 12

Kanały komunikacji związane z Konkursem

1. Wszelkie informacje związane z Konkursem będą publikowane na Stronie Konkursu.
2. Organizator może umieszczać informacje na temat Konkursu i jego wyników także w innych środkach przekazu, w szczególności w prasie, radiu, telewizji, Internecie oraz na nośnikach reklamy zewnętrznej.
3. Wyniki Konkursu zostaną opublikowane na Stronie Konkursu oraz mogą zostać opublikowane na stronach internetowych patronów medialnych Konkursu i innych podmiotów współpracujących z Organizatorem, według decyzji Organizatora.
4. Uczestnik zgłaszając się do Konkursu wyraża zgodę na publikację przez Organizatora danych Uczestnika, jego logo lub znaku towarowego, którym się posługuje dla oznaczenia prowadzonej przez siebie Działalności e-commerce oraz jeżeli jest on osobą fizyczną – także jego wizerunku, podczas Gali, na Stronie Konkursu, a także na stronach internetowych, o których mowa w ust. 3 powyżej.

§ 13

Dane osobowe

1. W przypadku, gdy dane Uczestnika stanowią dane osobowe, administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2016 roku, poz. 922 z późn. zm.) jest Organizator.
2. Dane osobowe będą po uzyskaniu zgody Uczestnika wykorzystywane w celu organizacji i przeprowadzenia Konkursu. Na podstawie dodatkowej i opcjonalnej zgody Uczestnika, Organizator może przetwarzać jego dane osobowe w celu marketingu i promocji działalności Organizatora.
3. Uczestnikom przysługuje prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

§ 14

Tryb składania i rozpatrywania reklamacji

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Konkursu należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) na adres: konkurs@eizba.pl najpóźniej w terminie 2 (dwóch) dni od daty odbycia się Gali.
2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej wpłynięcia na serwer poczty elektronicznej Organizatora.
3. Reklamacje, które wpłyną do Organizatora po wyznaczonym terminie, nie będą rozpatrywane.
4. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej (e-mail) zgłaszającego reklamację, dane Uczestnika, w imieniu którego działa zgłaszający reklamację, jak również podanie przyczyny reklamacji i roszczenie zgłaszane w związku z reklamacją.
5. Reklamacje będą rozpatrywane przez Organizatora w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty ich otrzymania.
6. O wyniku rozpatrzenia reklamacji zgłaszający reklamację zostanie powiadomiony za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), na adres podany w reklamacji.
7. Od decyzji Organizatora odmawiającej uznania reklamacji i/lub uwzględnienia roszczenia zgłaszającego reklamację nie przysługuje odwołanie do żadnego organu Organizatora.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest w siedzibie Organizatora oraz na Stronie Konkursu.
2. Regulamin obowiązuje od chwili jego ogłoszenia na Stronie Konkursu.
3. Uczestnicy zobowiązani są do przestrzegania postanowień Regulaminu.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do przyznania dodatkowych nagród bądź wyróżnień według własnego uznania i swobodnej oceny.
5. Poprawny przebieg głosowania nadzoruje audytor konkursu: Lubasz i Wspólnicy - Kancelaria Radców Prawnych sp. k. z siedzibą w Łodzi.
6. Wszelkie spory związane z Konkursem będą rozpatrywane przez sąd właściwy dla dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy.
7. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, a także odwołania Konkursu. W przypadku zmiany Regulaminu lub odwołania Konkursu, Organizator opublikuje informację na Stronie Konkursu.