

## PROGRAM LOJALNOŚCIOWY

---

### KAŻDA KROPLA JEST CENNA

*Wariant zakładający dodatkowe nagrodzenie Uczestnika w zamian za przyprowadzenie nowego Krwiodawcy.*

#### WSTĘP

Celem uruchomienia programu lojalnościowego jest zachęcenie obecnych i potencjalnych Krwiodawców do promowania postaw i zachowań pozytywnych społecznie.

Poprzez promocję pozytywnych społecznie postaw i zachowań należy rozumieć systematyczne oddawanie krwi oraz zachęcanie do przyłączenia się do grupy krwiodawców. Idea programu lojalnościowego „Każda kropla jest cenna” wpisuje się w ogólnopolską kampanię promującą honorowe krwiodawstwo pn. „Twoja krew, moje życie”.

Poprzez system nagradzania Krwiodawców zachęcamy zarówno do systematycznego oddawania krwi lub jej składników, jak i do aktywnego propagowania tej idei wśród innych. Krwiodawcy poprzez zebrane stemple, w zamian za oddaną krew lub jej składniki, mają możliwość wyboru odpowiednich nagród.

Dzięki takiemu systemowi zamierzamy osiągnąć dwa cele:

- 1) utrzymać stabilną liczbę zadowolonych krwiodawców,
- 2) pozyskać nowych krwiodawców w bardziej efektywny sposób.

#### Ogólny opis

Każdy Dawca przychodząc oddać krew może wziąć udział w programie lojalnościowym.

Mechanizm programu zakłada wyróżnienie osób, które regularnie oddają krew. Każda osoba przystępując do programu wypełnia zgłoszenie i podpisuje zgodę na przetwarzanie danych osobowych.

Jak to działa:

1. Krwiodawca przychodzi do Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa oddać krew lub jej składniki.
2. Zgłasza się do rejestracji lub innego miejsca wskazanego przez Organizatora, wypełnia standardowy kwestionariusz dotyczący jego stanu zdrowia i jednocześnie jest informowany, że po oddaniu krwi lub jej składników otrzyma **dodatkowo pakiet startowy programu lojalnościowego** (w tym miejscu osoba np. z rejestracji lub wyznaczona do zajmowania się ww. programem udzieli informacji o programie lojalnościowym i odpowie na nurtujące pytania).

### **Pakiet startowy składa się z:**

- broszury powitalnej,
  - broszury zawierającej informacje o programie lojalnościowym z wyszczególnionym katalogiem nagród,
  - karty lojalnościowej z miejscem na stemple (Karta Uczestnika Programu).
3. Dawca zgłasza się na pobranie krwi. Lekarz, na podstawie wywiadu medycznego i kwestionariusza dawcy, kwalifikuje do oddania krwi lub jej składników. W przypadku dyskwalifikacji, uzasadnia ją wskazując przyczynę.
  4. Jeśli Dawca w danym dniu nie może oddać krwi lub jej składników – wychodzi.
  5. Jeśli Dawca odda krew lub jej składniki – otrzymuje stempel (stempel uzyskuje bezpośrednio po oddaniu krwi tak, jak wpis w książeczkę HDK).
  6. Po każdym oddaniu krwi Dawca otrzyma stempel. Stempel zostanie przystawiony w odpowiednim miejscu (oznaczonym na Karcie Uczestnika Programu).
  7. Uczestnik może zbierać stemple na Karcie Uczestnika Programu i wymieniać je na nagrody do czasu zakończenia akcji.

### **DODATKOWE STEMPLE**

1. Dawca ma możliwość otrzymania dodatkowego stempla (stempel bonusowy), gdy przyprowadzi nową osobę, która zamierza oddać krew lub jej składniki (kandydat na dawcę krwi) – niezależnie od tego, czy donacja dojdzie do skutku, czy też osoba ta zostanie zdyskwalifikowana ze względu na przeciwwskazania medyczne.
2. W ciągu roku każdy Dawca, który przyprowadzi osobę, o której mowa w pkt 1, może otrzymać maksymalnie 4 stemple bonusowe.

### **WYMIANA STEMPLE NA NAGRODY**

Aby móc wymienić stemple na nagrody należy wypełnić protokół odbioru, który jest podpisywany przez osobę upoważnioną ze strony Organizatora oraz Uczestnika. Nagroda zostaje wydana z chwilą złożenia w rejestracji wypełnionego protokołu. W protokole muszą się znaleźć wszystkie wymagane dane oraz wybór nagrody. Broszura o programie lojalnościowym z wyszczególnionym katalogiem nagród jest tak skonstruowana, że każda nagroda posiada:

- ilość kropeł stemplowych,
- swój numer – przypisaną liczbę.

Przy wypełnianiu protokołu odbioru nagrody w polu:

WYBIERAM NAGRODĘ ..... - należy wpisać nazwę wybranej nagrody.

Wybór nagrody jest powiązany z liczbą zebranych stempli. Jeśli łączna liczba zebranych stempli pozwala na wybór dwóch nagród, wtedy należy wpisać w protokole dwie nazwy nagród.

Katalog nagród znajduje się w broszurze o programie lojalnościowym i stanowi integralną część pakietu startowego. Kartę Uczestnika Programu ze stemplami, wraz z wypełnionym protokołem odbioru nagrody, dawca przekazuje do rejestracji, gdzie następuje odbiór nagrody. Po wydaniu nagrody Uczestnikowi zwraca się kartę z przekreślonymi wykorzystanymi stemplami w celu dalszego gromadzenia punktów.

Jeśli uczestnik wymieni wszystkie stemple z Karty Uczestnika Programu – otrzyma nową kartę lojalnościową, wykorzystaną oddaje.

Wykorzystane stemple nie zerują konta. Informacja o zebranej wcześniej liczbie stempli gromadzona jest w utworzonej bazie danych.

Nagrodę może odebrać tylko uczestnik Programu, którego dane są wskazane w Karcie. Warunkiem odbioru nagrody jest okazanie Karty i dowodu tożsamości.

## **ZGUBIONA KARTA LOJALNOŚCIOWA**

W sytuacji, gdy Karta Uczestnika Programu zaginie, ulegnie zniszczeniu lub zostanie skradziona, stemple zdobyte przez Uczestnika nie podlegają odtworzeniu. W takiej sytuacji Dawca przychodząc kolejny raz oddać krew lub jej składniki otrzyma nową Kartę Uczestnika Programu do zbierania stempli.

## **PUNKTACJA:**

Każde oddanie krwi lub jej składnika premiowane jest stemplem.

Aby odebrać nagrodę należy zebrać odpowiadającą danej nagrodzie liczbę stempli.

## ***NAGRODY***

Każda nagroda ma wyrażoną wartość w kropkach.

Przelicznik kropli na nagrody odpowiada poniższemu schematowi:

jedno oddanie = liczba stempli wg poniższego schematu:

1. Krew pełna - 4 stemple.

W związku z faktem, iż kobiety mogą oddawać krew pełną 4 razy w roku, a mężczyźni 6 razy koniecznym jest, aby finalna liczba stempli, które można uzyskać w ciągu roku, była jednakowa zarówno dla kobiet, jak i mężczyzn. Wobec czego w przypadku oddawania krwi pełnej należy przyjąć poniższy schemat przyznawania stempli:

Liczba oddań krwi pełnej	Mężczyźni	Kobiety
Pierwsza donacja oddana w ramach Programu	4 stemple	6 stemple
2 oddanie w ramach Programu	4 stemple	6 stempli
3 oddanie w ramach Programu	4 stemple	6 stempli
4 oddanie w ramach Programu	4 stemple	6 stempli
5 oddanie w ramach Programu	4 stemple	
6 oddanie w ramach Programu	4 stemple	

Przyznawanie stempli odbywa się na Karcie Uczestnika Programu. Odnotowywana jest data przystąpienia Uczestnika do Programu, która jest równoznaczna z datą pierwszej donacji oddanej w ramach Programu. Od tego momentu rozpoczyna się okres zbierania stempli.

2. Osocze - 1 stempel.
3. Krwinki czerwone - 4 stemple.
4. Płytki krwi - 4 stemple.
5. Krwinki białe - 4 stemple\*.

\*warunkiem pobrania oraz uzyskania stempli jest bieżące zapotrzebowanie RCKiK na koncentrat granulocytarny.

6. Za przyprowadzenie kandydata na dawcę - 1 stempel\*.

\* warunkiem otrzymania stempla bonusowego jest przyprowadzenie osoby, która zamierza oddać krew lub jej składniki. W ciągu roku od przystąpienia krwiodawcy do programu lojalnościowego można otrzymać maksymalnie 4 stemple bonusowe.

Stemple bonusowe przysługują również Krwiodawcy w przypadku, kiedy przyprowadzona osoba w wyniku kwalifikacji lekarskiej, zostanie zdyskwalifikowana z możliwości oddania krwi.

## **PROCES ZBIERANIA, WPROWADZANIA I PRZECHOWYWANIA DANYCH**

### **ZBIÓR DANYCH**

RCKiK wyznaczy 1 osobę do nadzoru poprawnego wprowadzania i weryfikacji danych związanych z realizacją programu.

Dane, w szczególności pochodzące z Karty Uczestnika Programu ze stemplami, ankiet etc. gromadzone są przez wyznaczoną osobę.

Administracja danymi będzie odbywać się zgodnie z wymogami przepisów prawa.

Dane związane z realizacją programu będą wprowadzane i administrowane bezpośrednio na poziomie RCKiK. Istotne jest jednak, żeby zapewnić płynne i szybkie gromadzenie danych w celu ich wykorzystania do analizy programu i jego budżetu. Wszystkie osoby zarządzające nowo powstałą bazą danych muszą posiadać stosowne przeszkolenie zgodnie z wymogami przepisów prawa, w szczególności z wymogami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

### **Archiwizacja Materiałów**

Archiwum Kart Uczestników Programu to wydzielona powierzchnia w RCKiK, do której dostęp, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych, mają tylko uprawnione osoby. Archiwizacji dokumentacji dokonuje oddelegowany pracownik.

### **Zabezpieczenie danych**

Każda z osób w zależności od tego, jaki rodzaj pracy wykonuje i jaką funkcję pełni, ma odpowiednie progi dostępu do konkretnych danych. Specjalnie powołana osoba bezpośrednio odpowiada za zgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych.

Osoby zajmujące się wpisywaniem danych, mogą wpisać tylko dane z Karty Uczestnika Programu. Nie mogą dokonywać żadnych zmian w strukturze bazy danych, ani nie mogą ich usuwać, ani też kopiować danych.

Archiwum Kart Uczestników Programu jest zlokalizowane na wydzielonej powierzchni, do której dostęp mają tylko uprawnione osoby. Obiekt, w którym są przechowywane dane osobowe spełnia wszystkie wymagania przeciwpożarowe i jest zabezpieczony przed dostępem osób trzecich, w celu zwiększenia bezpieczeństwa przechowywanych danych.

### **Proces wydawania nagród od strony organizatora**

Cały proces zarządzania nagrodami realizowany jest przez pracownika RCKiK.

**Ważne:** Pracownik RCKiK nadzoruje stany magazynowe materiałów promocyjnych, tj. poligrafii oraz gadżetów w ramach programu lojalnościowego w danej jednostce.

Pracownik RCKiK odpowiedzialny jest za przeszkolenie wyznaczonych osób ze wszystkich zasad i procedur programu.

Osoba z RCKiK odpowiedzialna za wydawanie nagród z chwilą otrzymania informacji od uczestnika, że ten chce wymienić stemple na nagrody, przekazuje Uczestnikowi protokół odbioru nagrody.

Nagroda zostaje wydana z chwilą złożenia w rejestracji wypełnionego protokołu. W protokole muszą się znaleźć wszystkie dane oraz wybór nagrody.

Kartę Uczestnika Programu ze stemplami wraz z wypełnionym protokołem odbioru nagrody, dawca przekazuje do rejestracji, gdzie następuje odbiór nagrody oraz zwrot uczestnikowi karty (z przekreślonymi wykorzystanymi stemplami) w celu dalszego gromadzenia punktów.

Jeśli uczestnik wymieni wszystkie stemple z Karty Uczestnika Programu – otrzyma nową kartę lojalnościową, wykorzystaną oddaje.

Protokoły odbioru nagród są archiwizowane. Proces ten odbywać się będzie bezpośrednio w RCKiK przy założeniu zachowania niezbędnych procedur wymaganych przez ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

### ***OPIS STRATEGII KOMUNIKACJI***

Uczestnik otrzymuje wszystkie informacje o programie lojalnościowym, o krwiodawstwie poprzez broszury i plakat oraz od osoby wyznaczonej do zajmowania się programem lojalnościowym. Materiały dotyczące programu zamieszczone są w każdym RCKiK (plakat) oraz wydawane są w pakietach startowych [broszura powitalna, broszura o programie lojalnościowym z wyszczególnionym katalogiem nagród, karta lojalnościowa z miejscem na stemple (Karta Uczestnika Programu)] dla każdego Dawcy oraz potencjalnego Dawcy. Niezbędne informacje znajdują się również na stronach internetowych RCKiK oraz na stronie [www.twojakrew.pl](http://www.twojakrew.pl).

### ***MIERZALNOŚĆ PROGRAMU***

Każdy program po zakończeniu roku powinien zostać oceniony pod kątem jego efektywności. Ze względu na specyfikę programu należy rozpatrywać wyniki programu uwzględniając poniższe wskaźniki. Na podstawie tych wyników możliwe będzie dokonanie korekt w funkcjonowaniu programu, aby zwiększyć jego efektywność.

**CSI (CustomerSatisfaction Index)** – wskaźnik satysfakcji klientów = suma punktów przyznanych przez klientów w poszczególnych kategoriach/ liczba kategorii.

Przeprowadzenie ankiety satysfakcji wśród wszystkich uczestników zgłoszonych do programu.

**RetentionRate RR** – wskaźnik utrzymywania krwiodawców = (liczba krwiodawców powtarzających oddawanie krwi w danym okresie/liczba krwiodawców dokonująca oddania krwi w poprzednim okresie)\* 100%

## ANKIETA

### **Szanowni Państwo!**

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, której celem jest poznanie opinii na temat świadczonych przez nas usług w zakresie prowadzenia programu lojalnościowego. Niniejsza ankieta jest anonimowa, a uwagi Państwa będą wskazówkami do wprowadzenia zmian poprawiających jakość świadczonych usług. Będziemy wdzięczni za wszelkie sugestie celem udoskonalenia programu lojalnościowego.

Płeć:

KOBIETA                       MĘŻCZYŻNA

Wiek:

18-24       25-44       45-65       POW. 65

1. Skąd Pan/i dowiedział/a się o programie?

INTERNET

REGIONALNE CENTRUM KRWIODAWSTWA  
I KRWIOLECZNICTWA

INNE: JAKIE?.....

2. Czy mechanizm programu jest zrozumiały?

TAK

NIE

3. Czy zbieranie stempli było uciążliwe?

TAK

NIE

4. Czy komunikacja dotycząca programu była wystarczająca?

TAK

NIE

5. Czy otrzymał/a Pan/i wystarczające informacje od obsługi programu?

TAK

NIE

6. Czy podobały się Panu/i nagrody w programie?

TAK

NIE

7. Jakie nagrody by Pan/i zaproponował/a?

.....

### **SCHEMAT ORGANIZACYJNY**

Obsługą programu lojalnościowego zajmie się RCKiK - oddelegowani zostaną pracownicy/pracownik.

Pracownik RCKiK będzie odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie programu (zbieranie i wprowadzanie danych, definiowanie komunikatów, nadzór, wydawanie nagród, analizę wskaźników programu).

Pracownik RCKiK będzie zobowiązany za pobranie z magazynu odpowiedniej liczby pakietów startowych, jak również przygotowanie nagród do wydania ich Uczestnikom wg procedury. Odpowiedzialny jest także za kwestie związane z dystrybucją materiałów, nadzorem nad wydawaniem pakietów startowych. Zbieranie Kart Uczestników Programu i wydawanie nagród odbywa się bezpośrednio w rejestracji RCKiK.

Pracownik RCKiK będzie odpowiedzialny za wydawanie nagród uczestnikom. Pracownik RCKiK będzie odpowiedzialny za nadzór nad poprawnym wydaniem nagród oraz za poprawne prowadzenie magazynu.

Pracownik RCKiK, w systemie kwartalnym, będzie przekazywał raporty dotyczące liczby wydanych pakietów do Narodowego Centrum Krwi na adres: [nck@nck.gov.pl](mailto:nck@nck.gov.pl).

### **REGULAMIN**

1. Warunki ogólne.

1.1 Organizatorem Programu „KAŻDA KROPLA JEST CENNA” zwanego dalej „**Programem**”, jest RCKiK z siedzibą w \_\_\_\_\_, przy ul. \_\_\_\_\_, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m....., \_\_\_\_\_ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS \_\_\_\_\_, REGON \_\_\_\_\_, NIP \_\_\_\_\_ („**Organizator**”).

1.2 Program jest organizowany na terytorium RP, przy czym Organizator odpowiada za realizację programu na terenie działalności RCKiK.

1.3 Uczestnikami Programu („**Uczestnicy**”) mogą być wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne mające pełną zdolność do czynności prawnych, oddające krew.

1.4 Administratorem danych osobowych Uczestników jest Organizator. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w Programie.

1.5 Program trwa do końca 2020 r., przy czym Organizator zastrzega sobie możliwość jego wcześniejszego zakończenia, bez podawania przyczyn, za uprzednim zawiadomieniem z wyprzedzeniem 30 dni.



1.6 W przypadku zakończenia programu, w sytuacji, o której mowa w pkt 1.5, wszyscy Uczestnicy Programu, którzy zgodnie z Regulaminem nabyli prawo do nagrody, powinni wypełnić protokół odbioru nagrody zgodnie z pkt 4.5, w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od dnia ogłoszenia informacji o zakończeniu Programu.

1.7 Regulamin określa zasady, zakres i warunki uczestnictwa w Programie.

## 2. Warunki uczestnictwa w Programie.

2.1. Warunkiem udziału w Programie jest odbiór przez Uczestnika Karty Uczestnika Programu („**Karta**”), złożenie prawidłowo wypełnionej deklaracji Uczestnika, załączonej do Karty oraz jej własnoręczne podpisanie.

2.2. Karta wraz z Deklaracją Uczestnika wydawana jest bezpłatnie przez Organizatora i stanowi jego własność.

2.3. Uczestnik poprzez złożenie podpisu na Deklaracji oświadcza, że:

- wyraża zgodę na uczestnictwo w Programie;
- zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego warunki;
- wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie przez Organizatora jego danych osobowych (tj. imię, nazwisko, PESEL, adres korespondencyjny, nr telefonu), zawartych w Deklaracji, do celów prowadzonego Programu zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych;
- potwierdza autentyczność danych zawartych w Deklaracji.

2.4. Każdy z Uczestników ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich poprawiania, uzupełnienia lub usunięcia, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

2.5. Deklaracje Uczestnika wypełnione niezgodnie z regulaminem, nieczytelnie lub przez osoby niespełniające warunków określonych w regulaminie, jak również nie zawierające wszystkich wymaganych danych, są nieważne.

## 3. Nagrody.

3.1. Każdy z Uczestników, który spełni warunki określone w regulaminie, będzie uprawniony do otrzymania nagrody/ód, na zasadach wskazanych szczegółowo w pkt. 4 poniżej („**Nagroda/y**”).

3.2. Uprawnienie Uczestnika domagania się wydania Nagrody jest niezbywalne. Nagrody nie podlegają wymianie na jakikolwiek ekwiwalent.

3.3. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek wątpliwości, czy Uczestnik spełnił wszystkie wymogi zawarte w regulaminie, Organizator ma prawo wstrzymać się z wydaniem Nagrody, do czasu ustalenia, że Uczestnik spełnił wszystkie wymogi zawarte w regulaminie.

## 4. Gromadzenie stempli.

4.1. Uczestnik Programu poprzez oddanie krwi lub jej składników u Organizatora gromadzi stemple na Karcie Uczestnika Programu.

4.2. Zgromadzone stemple mogą zostać wymienione na nagrody wskazane w broszurze o programie lojalnościowym z wyszczególnionym katalogiem nagród; aktualna lista nagród dostępna będzie ponadto na stronie internetowej RCKiK, w którym wydano kartę.

4.3. Każda nagroda ma przypisaną wartość stempli. Wartość stempli jest niezmienna przez okres trwania Programu.

4.4. Stemple będą przyznawane wg poniższych zasad:

4.4.1. Krew pełna - w zależności od płci oraz liczby oddań krwi pełnej

<b>Liczba oddań krwi pełnej w ciągu 1 roku</b>	<b>Mężczyźni</b>	<b>Kobiety</b>
Pierwsza donacja oddana w ramach Programu	4 stemple	6 stemple
2 oddanie w ramach Programu	4 stemple	6 stempli
3 oddanie w ramach Programu	4 stemple	6 stempli
4 oddanie w ramach Programu	4 stemple	6 stempli
5 oddanie w ramach Programu	4 stemple	
6 oddanie w ramach Programu	4 stemple	

4.4.2. Osocze - 1 stempel.

4.4.3. Krwinki czerwone - 4 stemple.

4.4.4. Płytki krwi - 4 stemple.

4.4.5. Krwinki białe - 4 stemple (warunkiem pobrania oraz uzyskania stempli jest bieżące zapotrzebowanie RCKiK na koncentrat granulocytarny).

4.4.6. Za przyprowadzenie kandydata na dawcę krwi - 1 stempel. W ciągu roku każdy Dawca, który przyprowadzi kandydata może otrzymać maksymalnie 4 stemple bonusowe. Stemple bonusowe przysługują również Krwiodawcy w przypadku, kiedy przyprowadzona osoba w wyniku kwalifikacji lekarskiej, zostanie zdyskwalifikowana z możliwości oddania krwi.

4.4.7. Pakiet startowy (zawierający broszurę o programie z wyszczególnionym katalogiem nagród) zawiera informacje o liczbie stempli, jaką Uczestnik musi zgromadzić w celu odebrania konkretnej nagrody z katalogu. Wykaz nagród może ulec zmianie. W wypadku wyczerpania się zapasów magazynowych określonej nagrody albo jej niedostępności na rynku, Organizator zastrzega sobie prawo do wycofania jej z oferty, ewentualnie zastąpienia określonej nagrody innym produktem o zbliżonej wartości i cechach.

4.5. W celu wymiany stempli na nagrodę Uczestnik, po zgromadzeniu odpowiedniej liczby stempli, zgłasza chęć odebrania nagrody u Organizatora, nagroda zostaje wydana z chwilą złożenia protokołu odbioru nagrody

4.6. Nagroda wydawana jest na podstawie protokołu odbioru, podpisanego przez osobę upoważnioną ze strony Organizatora oraz Uczestnika.

- 4.7. Nagrodę może odebrać tylko uczestnik Programu, którego dane są wskazane w Karcie. Warunkiem odbioru nagrody jest okazanie Karty i dowodu tożsamości. Jeżeli Uczestnik Programu wymieni na nagrody wszystkie stemple z karty lojalnościowej otrzyma nową kartę, a wykorzystaną zwraca.
5. Inne postanowienia regulaminu.
  - 5.1. Utratę lub trwale uszkodzenie Karty należy zgłosić do Organizatora w formie pisemnej.
  - 5.2. W przypadku, o którym mowa w pkt. 5.1, Uczestnik otrzyma nową Kartę, przy czym stemple zgromadzone przez Uczestnika na utraconej, bądź uszkodzonej Karcie nie ulegają odtworzeniu.
  - 5.3. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości w naliczeniu liczby stempli Uczestnik ma prawo złożyć na piśmie reklamację u Organizatora. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej dotarcia na adres Organizatora, wskazany w pkt 1.1.
  - 5.4. Organizator, w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania reklamacji rozpatrzy zgłoszoną reklamację i pisemnie poinformuje zgłaszającego o zajęтым stanowisku.
  - 5.5. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu, jeżeli jest to podyktowane w szczególności potrzebą uproszczenia funkcjonowania Programu i nie wpłynie to na pogorszenie warunków uczestnictwa w Programie. Wszelkie zmiany regulaminu będą obowiązywały po upływie 14 dni od daty ich wprowadzenia przez Organizatora. Organizator powiadomi Uczestników o zmianie Regulaminu poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej. W przypadku, gdy uczestnik Programu nie akceptuje zmian Regulaminu, może zrezygnować z dalszego uczestnictwa w Programie poprzez złożenie stosownego, pisemnego oświadczenia.
2. Regulamin Programu jest stale dostępny do wglądu w siedzibie Organizatora oraz na stronie internetowej Organizatora.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 22 marca 2018 roku.