

DEELNAMEREGLEMENT

Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland

1. DOEL EN INITIATIEFNEMERS

1. CRISP Klantgeluk, te Haren (Gn.) (Hierna: de organisatie), is samen met SAMR Marktvinders initiatiefnemer van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland.
2. SAMR Marktvinders, Leusderend 36, 3832 RC Leusden 3446 GR (hierna: de organisator), is samen met CRISP Klantgeluk initiatiefnemer van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland en namens de organisatie belast met het uitvoeren en rapporteren van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland.
3. De prijs voor De Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland wordt uitgereikt aan organisaties, waarvan het hoofdkantoor gevestigd is in Noord-Nederland, die als klantvriendelijkste worden beoordeeld door hun klanten.

2. TOEPASSELIJKHEID

1. Degene die deelneemt aan de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland is gebonden aan de bepalingen van dit deelnamereglement.
2. Het staat de organisatie vrij het deelnamereglement aan te passen.
3. De geldende versie van dit reglement is te vinden op www.kvonn.nl en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij de organisatie.

3. TOELATINGSEISEN

1. Deelname aan de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland staat open voor Nederlandse rechtspersonen, waarvan de inzending voldoet aan de inschrijfcriteria en de toelatingseisen.
2. De toelatingseisen zijn:
 - De rechtspersoon is een onderneming waarvan het hoofdkantoor in Friesland, Groningen, of Drenthe staat.
 - De onderneming bestaat als afzonderlijke, financieel zelfstandige, juridische entiteit.
 - De onderneming neemt deel aan de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland onder één ingeschreven bedrijfs- of handelsnaam en/of onder één URL of app.
 - De onderneming verkoopt producten of diensten aan consumenten (B2C) en/of bedrijven (B2B) op de Nederlandse markt of heeft een publieke (dienstverlenende) functie.
3. In geval van verkoop of dienstverlening door een internationaal opererende onderneming is enkel de op de Nederlandse markt van toepassing zijnde verkoop of dienstverlening van toepassing (lees Nederlandse klanten).

4. INSCHRIJFCRITERIA

1. Ondernemingen kunnen zich per meting één keer inschrijven voor de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland.
3. De organisatie behoudt zich het recht voor te beoordelen en inschrijving te weigeren indien de betreffende onderneming naar het oordeel van de organisatie onvoldoende actief is in de aangevraagde categorie.
4. Het inschrijfgeld bedraagt €495,- excl. Btw, per inschrijving.
5. Het daadwerkelijke aantal prijscategorieën is afhankelijk van de aanmeldingen.
6. In een prijscategorie wordt een prijs uitgereikt als zich tenminste 3 kandidaten hebben aangemeld.
7. Op basis van verzoeken van betrokkenen, of van brancheorganisaties kunnen bij voldoende aanmeldingen in overleg prijscategorieën worden toegevoegd.
8. Als er onvoldoende aanmeldingen in een categorie zijn, ontvangen de ingeschreven partijen indien de organisatie van mening is dat zij voldoen aan de voorwaarden van een andere categorie, een

voorstel tot opname in een andere categorie.

10. Alle ondernemingen dienen bij inschrijving:

- de bij het publiek bekende handelsnaam en/of URL of app waaronder zij opereren aan te geven;
- het inschrijfgeld te betalen;
- akkoord te gaan met het aanleveren van een random klantenbestand volgens het vastgestelde format, dat in ieder geval de volgende gegevens bevat:
 - e-mailadres (evt. postadres)
 - naam met voorletter(s)
 - geslacht/aanhef (afhankelijk van e-mailformat)
 - type laatste aankoop/dienst (indien van toepassing)
 - datum laatste aankoop/dienst (indien van toepassing)
 - relatieduur (datum inschrijving) (indien van toepassing)

11. SAMR levert een format voor bovenstaand overzicht.

12. Elke organisatie levert een overzicht aan met randtotalen van bovenstaande variabelen (type laatste aankoop, datum laatste aankoop en relatieduur). SAMR levert een format voor dit overzicht. SAMR zal met de verzending rekening houden met de responseverschillen tussen groepen respondenten en juiste verhoudingen in het klantbestand en na afloop de netto steekproef evt. wegen naar de werkelijke verhoudingen.

12. De steekproef heeft de volgende criteria:

- huidige klanten
- leeftijd 18-80 jaar

11. De organisatie beslist of de inschrijving wordt gehonoreerd.

12. Ondernemingen kunnen zich tot en met september 2019 aanmelden.

13. Te laat ontvangen aanmeldingen worden niet in behandeling genomen.

5. JURIDISCHE CHECK

1. De deelnemer dient te voldoen aan alle relevante Nederlandse wet- en regelgeving.

2. Indien de deelnemer niet voldoet aan de wetgeving behoudt de Stichting Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland het recht om de deelnemer uit te sluiten van deelname. Een dergelijke uitsluiting geeft geen recht op restitutie van het inschrijfgeld.

6. WINNEN EN EINDSCORE

1. Welke deelnemers de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland winnen, wordt bepaald o.b.v. de hoogste score door de consument op een vooraf bepaalde variabele.

2. De eindscore van de deelnemers wordt gebaseerd op de score uit het onderzoek onder eigen klanten van de deelnemers. Het is dus de consument die bepaald wie gaat winnen. Het is een 100% consumentenprijs.

3. De deelnemer met de hoogste eindscore in de vooraf opgestelde categorieën, wint de prijs voor de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland 2020.

7. ONDERZOEK ONDER EIGEN KLANTEN

1. Alle deelnemers worden beoordeeld door middel van een onderzoek onder de klanten van het desbetreffende bedrijf. Dit moeten huidige klanten zijn van het desbetreffende bedrijf. De deelnemers moeten hiervoor een klantenbestand aanleveren. Klantenbestanden worden aangeleverd via een beveiligde server van SAMR waar de deelnemers een inlog voor ontvangen. Het klantenbestand dient volgens een vast format aangeleverd te worden. Dit format wordt verstrekt door SAMR. SAMR nodigt de klanten van de deelnemers uit voor het onderzoek. Het onderzoek wordt daarmee zo eerlijk mogelijk op dezelfde manier op dezelfde periode uitgevoerd door het

onafhankelijke marktonderzoekbureau SAMR.

3. De organisatie behoudt zich het recht de aanleverende klantenbestanden te controleren op juistheid. Dit kan gebeuren door middel van het uitvoeren van een audit door een onafhankelijke accountant.

4. Bij aanlevering van het klantenbestand in een niet correct format of in geval van twijfel over de juistheid van het aangeleverde klantenbestand kan de organisatie besluiten deelnemers uit te sluiten van deelname. Dit geldt ook bij weigering van de audit controle. Een dergelijke uitsluiting geeft geen recht op restitutie.

5. Het onderzoek vindt plaats binnen de SAMR-omgeving waar respondenten een vragenlijst krijgen voorgelegd. De vragenlijst zal maximaal bestaan uit 10 vragen met een invultijd van 3 minuten. Voor elke deelnemer is de vragenlijst hetzelfde.

6. SAMR zal de aangeleverde klantenbestanden alleen gebruiken voor dit onderzoek en zal de klantenbestanden na het onderzoek vernietigen. SAMR is ISO gecertificeerd en voldoet aan alle privacy en security-eisen met betrekking tot marktonderzoek.

7. Per deelnemer is het streefaantal minimaal 100 waarnemingen voor B2C bedrijven en minimaal 50 voor B2B. Dit zijn echter streefaantallen en afhankelijk van het aantal klanten dat de deelnemende organisatie heeft.

8. Afhankelijk van het aantal klanten levert de deelnemende organisatie een gedeelte van haar klantenbestand aan of het gehele klantenbestand. Dit wordt in overleg met de organisatie besproken.

8. COMMUNICATIE DEELNEMERS

1. Bij het versturen van e-mailcommunicatie dienen deelnemers zich te houden aan alle relevante Nederlandse wet- en regelgeving.

2. In alle communicatie van deelnemers richting klanten en relaties is het niet toegestaan verwijzingen te maken naar andere deelnemers in de competitie.

2. Beoordelingen die na sluitingsdatum worden ontvangen, tellen niet mee.

3. De organisatie behoudt zich het recht voor beoordelingen uit te sluiten indien het vermoeden bestaat dat deze op onreglementaire wijze zijn of worden uitgebracht, bijvoorbeeld door gebruikmaking van scripts, robots en andere geautomatiseerde hulpmiddelen.

4. In de communicatie van deelnemers richting klanten en relaties waarin deze worden opgeroepen tot deelname aan de beoordelingsronde is het niet toegestaan om zelf prijzen aan consumenten toe te kennen of andere vormen van beloning beschikbaar te stellen voor deelname aan het onderzoek.

5. Het niet-voldoen of afwijken van de regels uit dit artikel leidt onherroepelijk tot uitsluiting van de competitie. Een dergelijke uitsluiting geeft geen recht op restitutie van het inschrijfgeld.

9. GEBRUIK PROMOTIEMATERIAAL

1. Deelnemers mogen het door de organisatie ter beschikking gestelde promotiemateriaal (banners en formats) in hun communicatie naar consumenten alleen gebruiken in de hierna genoemde periode:

- Deelnemer Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland: vanaf de dag dat het promotiemateriaal, na inschrijving, door de organisatie ter beschikking wordt gesteld tot en met de dag waarop de winnaars van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland worden bekendgemaakt.

- Winnaar Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland: vanaf de dag waarop de prijswinnaars van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland worden bekendgemaakt tot daags voor bekendmaking van de winnaars van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland van het daaropvolgende kalenderjaar.

2. Gebruik door de deelnemer van het door de organisatie ter beschikking gestelde promotiemateriaal (banners en formats) buiten de hierboven genoemde periodes, wordt gestraft met een terstond opeisbare boete van €50,- voor elke dag dat het door de organisatie beschikbaar gestelde promotiemateriaal (banners en formats) buiten de hierboven genoemde periodes door de deelnemer wordt gebruikt.
3. Deelnemers zijn verplicht de huisstijl zoals aangeleverd in het mediapack van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland te gebruiken; eigen producties dienen te allen tijde voor goedkeuring voorgelegd te worden aan de organisatie.
4. Onjuist gebruik van beeldmateriaal en tekst zal leiden tot uitsluiting van verdere deelname zonder recht op restitutie van het inschrijfgeld.

10. BEKENDMAKING WINNAARS

1. Tijdens het Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland Gala/Event in januari 2020 worden de winnaars van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland bekend gemaakt.

11. AANSPRAKELIJKHEID

1. Over de uitslag van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland kan niet worden gecorrespondeerd.
2. Bezwaren op grond van dit deelnamereglement tegen andere deelnemers aan de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland kunnen tot uiterlijk 7 dagen na bekendmaking van de deelnemerslijst schriftelijk worden gericht aan de organisatie van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland.
3. De organisatie van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland zal de bezwaarmaker zo spoedig mogelijk berichten omtrent de door haar naar aanleiding van het bezwaar genomen stappen.
4. Indien een bezwaar naar het oordeel van de organisatie voldoende gegrond is, zal de organisatie passende maatregelen nemen.
5. Behoudens schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid, is de organisatie, noch de organisator, noch haar personeel of door haar ingeschakelde hulppersonen, op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele materiële of immateriële schade die de deelnemer of inschrijver aan Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland mocht lijden als gevolg van deelname daaraan of uitsluiting van deelname daaraan.
6. De organisatie, en de organisator, zijn niet aansprakelijk indien er sprake is van overmacht. Overmacht is iedere omstandigheid die onafhankelijk van de wil van de organisatie is -zelfs indien die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst reeds voorzienbaar was-.
7. In alle kwesties die niet zijn voorzien of geregeld in dit reglement beslist de organisatie van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland.
8. Over beslissingen van de organisatie van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland kan niet worden gecorrespondeerd.