



## Załącznik nr 2

### WNIOSEK O PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU QUALID – AMBASADOR

Działając w imieniu \_\_\_\_\_ z \_\_\_\_\_ siedzibą w \_\_\_\_\_ numer KRS/NIP \_\_\_\_\_, będącej Reklamodawcą w myśl Regulaminu, wnosimy o przystąpienie do Programu QUALID - Ambasador.

Wraz z powyższym wnioskiem niniejszym akceptujemy treść Regulaminu Programu QUALID - Quality in Digital Advertising (dalej jako „Regulamin”).

Ponadto zobowiązujemy się do aktywnego promowania treści Regulaminu. Zapewniamy, że w ciągu sześciu miesięcy od dnia podpisania Regulaminu Programu QUALID będziemy w pełni przygotowani do przestrzegania jego postanowień, w szczególności poprzez ukończenie szkoleń QUALID online.

Korespondencja w sprawie uczestnictwa w programie może zostać przekazana na adres e-mail: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_ .....

(proszę wpisać imię i nazwisko osoby, która złożyła podpis powyżej, uprawnionej do reprezentacji ww. podmiotu)

## Załącznik nr 3

# REGULAMIN KOMISJI DS. SKARG DZIAŁAJĄCEJ PRZY ZWIĄZKU PRACODAWCÓW BRANŻY INTERNETOWEJ INTERACTIVE ADVERTISING BUREAU (IAB) POLSKA

## 1. Wprowadzenie

1.1. Niniejszy Regulamin określa organizację i zasady funkcjonowania, wykonywania czynności i wydawania decyzji przez Komisję ds. skarg, działającej przy Związku Pracodawców Branży Internetowej Interactive Advertising Bureau Polska z siedzibą w Warszawie.

1.2. Na potrzeby Regulaminu nadaje się następujące znaczenie pojęciom wskazanym poniżej:

- a) **Związek** lub **IAB Polska** - Związek Pracodawców Branży Internetowej Interactive Advertising Bureau Polska z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 39/77, 02-508 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców oraz rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod numerem KRS 0000258896, o numerze NIP 521-34-18-625;
- b) **Regulamin QUALID** – Regulamin Programu QUALID Quality in Digital Advertising;
- c) **Regulamin komisji** – Regulamin Komisji ds. skarg;
- d) **Komisja ds. skarg** lub **Komisja** - Komisja ds. skarg działającej przy Związku Pracodawców Branży Internetowej Interactive Advertising Bureau Polska z siedzibą w Warszawie;
- e) **Uczestnik Programu** – podmiot uczestniczący lub pragnący uczestniczyć w Programie QUALID, w dowolnej z form, o których mowa w Rozdziale 1 ust. 2 Regulaminu QUALID, status Uczestnika Programu uzyskuje się poprzez złożenie Wniosku o przystąpienie do Programu QUALID;
- f) **Stempel** - znak poświadczający zgodność działalności Uczestnika Programu z określonymi wymogami dla danej formy Stempla zgodnie z Rozdziałem V. Regulaminu.

## 2. Kompetencje Komisji ds. skarg

Do kompetencji Komisji ds. skarg należy:

- a) zapewnienie kontroli zgodności działań Uczestnika Programu z postanowieniami Regulaminu QUALID poprzez rozpatrywanie skarg, wydawanie decyzji oraz nakładanie sankcji;

- b) zapewnienie punktu kontaktowego dla potrzeb rozpatrywania skarg dotyczących naruszeń Regulaminu QUALID.

### **3. Skład Komisji ds. skarg**

3.1. Komisja ds. skarg składa się z ekspertów wybranych na dwuletnią kadencję przez Zarząd IAB. Zarząd IAB ma prawo wyboru ekspertów zarówno spośród swoich członków, jak i spośród podmiotów niebędących jej członkami. Grupy Robocze przy IAB zaangażowane w Program QUALID uprawnione są do wskazywania kandydatów oraz do niewiążącego rekomendowania ekspertów kandydujących do Komisji ds. Skarg.

3.2. Komisja ds. Skarg orzeka w składach trzyosobowych. Każdy ekspert ma prawo do jednego głosu.

3.3. W przypadku wszczęcia postępowania przeciwko podmiotowi będącemu członkiem Komisji ds. skarg lub przeciwko bezpośredniemu konkurentowi członka Komisji, prawo głosu tego eksperta jest zawieszane w sprawach związanych z tym postępowaniem, na czas jego trwania. Zostaje on również wyłączony z wszelkich obrad w ramach tego postępowania oraz nie bierze udziału w procesie wydawania decyzji.

3.4. Eksperci Komisji ds. skarg wyznaczają jednego z ekspertów do pełnienia funkcji Rzecznika na dwuletnią kadencję. Po zakończeniu kadencji Rzecznik pozostaje na swoim stanowisku do czasu wyboru nowego Rzecznika.

3.5. Rzecznik jest organem właściwym do publicznego występowania w sprawach Regulaminu, ponadto organizuje pracę Komisji i prowadzi jej obrady.

3.6. Kadencja Rzecznika może zostać przerwana przed upływem okresu kadencji w wyniku jego rezygnacji, odwołania/wykluczenia podmiotu delegującego lub w wyniku wydania stosownej decyzji przez Komisję ds. skarg. Nowe wybory są przeprowadzane tylko na pozostały okres kadencji ustępującego Rzecznika.

3.7. Eksperci są niezależni i niezwiązani jakimikolwiek instrukcjami w podejmowaniu decyzji. W celu wykonywania swoich obowiązków eksperci muszą stosować się do przepisów powszechnie obowiązującego prawa, postanowień Regulaminu QUALID, Regulaminu Komisji oraz do wewnętrznych wytycznych Komisji ds. skarg.

3.8. Udział wybranych ekspertów w Komisji ds. skarg jest dobrowolny.

### **4. Podejmowanie decyzji**

4.1. Rzecznik zwołuje posiedzenia Komisji ds. skarg, wyznaczając odpowiedni termin. Co do zasady posiedzenie zwołuje się 14 dni przed jego wyznaczoną datą.

4.2. Decyzje Komisji ds. skarg zapadają co do zasady większością dwóch trzecich głosów jej ekspertów. Głosy wstrzymujące się nie są wliczane. W przypadku równej liczby głosów uznaje się, że decyzja nie została podjęta.

4.3. Poza możliwością podjęcia decyzji na posiedzeniu, Komisja ds. skarg może także podejmować decyzje w drodze telekonferencji, na piśmie lub w inny odpowiedni sposób, na który wszyscy jej członkowie wyrazili zgodę. Przeniesienie prawa głosu przez danego członka Komisji na rzecz innego jej członka jest możliwe jedynie w odniesieniu do

konkretnego wskazanego posiedzenia, na mocy pisemnego upoważnienia. Członek Komisji nie może dysponować na posiedzeniu więcej niż dwoma dodatkowymi głosami. Rzecznik i Zarząd IAB Polska muszą zostać poinformowani o przeniesieniu prawa głosu przed rozpoczęciem posiedzenia Komisji. Upoważnienie przedkłada się Rzecznikowi.

4.4. Uprawnienie do przeniesienia prawa głosu nie przysługuje członkowi Komisji wyłączonego od udziału w danym posiedzeniu na mocy postanowień Regulaminu.

## **5. Nadzór Zarządu**

Zarządowi IAB Polska powierza się nadzór nad organizacją procedury składania skarg i prac w Komisji. Zarząd może powierzyć to zadanie odpowiedniej jednostce funkcjonującej w ramach IAB Polska.

## **6. Właściwość i prawo do złożenia skargi**

6.1. Komisja ds. skarg jest wyłącznym organem właściwym do rozpatrywania skarg wynikających z powodu potencjalnych naruszeń zobowiązań Regulaminu QUALID.

6.2. Jeżeli Komisja nie jest właściwa zgodnie z pkt 6.1, poinformuje o tym skarżącego, zaś w stosownych przypadkach wskaże organ właściwy do rozpatrzenia skargi i, w razie możliwości, udzieli wsparcia dla skarżącego w egzekwowaniu jego sprawy.

6.3. Uprawnionymi do składania skarg są Uczestnicy Programu lub ich bezpośredni kontrahenci. Komisja ds. skarg może również samodzielnie wszcząć postępowanie skargowe.

## **7. Język postępowania skargowego, komunikacja oraz koszty**

7.1. Postępowanie skargowe prowadzone jest w języku polskim.

7.2. Komunikacja ze stronami postępowania odbywa się w formie pisemnej.

7.3. Postępowanie skargowe jest bezpłatne. Strony postępowania i Komisja ds. skarg ponoszą samodzielnie koszty własne związane z postępowaniem skargowym.

## **8. Poufność postępowania**

Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu Komisji oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa, członkowie Komisji ds. skarg zobowiązani są zachować powierzone informacje w tajemnicy i nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać ich w żadnym innym celu niż dla wypełnienia obowiązków powierzonych im na mocy Regulaminu Komisji.

## **9. Wniesienie skargi**

9.1. Skargi należy składać na piśmie na adres siedziby IAB Polska. Skargi muszą zawierać co najmniej następujące informacje:

a) dane skarżącego;

b) dane skarżonego podmiotu;

- c) uzasadnienie składanej skargi;
- d) wskazanie regulacji w Regulaminu QUALID stanowiącej przedmiot naruszenia;
- e) dowody na poparcie zasadności skargi.

9.2. IAB Polska przeprowadza formalną kontrolę skargi. Skargi niezawierające wszystkich obligatoryjnych elementów wskazanych w pkt 9.1. są zwracane bez wzywania do uzupełnienia braków formalnych. Skargi, które są w pełni anonimowe, na podstawie których skarżący nie może zostać zidentyfikowany oraz nie można z nim się skontaktować w celu uzyskania potrzebnych informacji, nie są rozpatrywane. Skarżony podmiot lub Komisja ds. skarg nie są informowane o tożsamości skarżącego bez jego zgody.

9.3. Jeżeli skarga nie zawiera braków formalnych, przekazywana jest do dalszego rozpatrzenia przez Komisję ds. skarg.

## **10. Rozpatrywanie skarg**

10.1. Skargi odnoszące się do spraw, które nie dotyczą zobowiązań wynikających z Regulaminu QUALID oraz skargi w oczywisty sposób bezzasadne podlegają odrzuceniu. W uzasadnionych przypadkach skargi, które nie dotyczą zobowiązań wynikających z regulaminu QUALID, mogą być przekazane innym właściwym organom, jeżeli skarżący wyrazi na to zgodę. Pkt 9.1. stosuje się odpowiednio.

10.2. Skarga jest w oczywisty sposób bezzasadna, jeśli dokumenty (dowody) przedłożone wraz ze skargą nie są wystarczające do stwierdzenia, że mogło potencjalnie dojść do naruszenia.

10.3. Podmiot, przeciwko któremu złożono skargę w oczywisty sposób bezzasadną, może zostać o tym fakcie poinformowany.

10.4. Skarga, która nie została odrzucona na podstawie pkt 10.1., zostaje przekazana do skarżonego podmiotu. Skarżony podmiot jest zobowiązany do przedłożenia odpowiedzi na skargę lub zadośćuczynieniu żądaniu skarżącego w odpowiednim terminie, nie dłuższym jednak niż 2 tygodnie. Powyższy termin może zostać jednorazowo wydłużony na uzasadniony wniosek strony postępowania.

10.5. W przypadku zadośćuczynienia żądaniu skarżącego przez skarżony podmiot w wyznaczonym terminie postępowanie skargowe zostaje zakończone. Strony są informowane o zakończeniu postępowania.

10.6. W przypadkach dotyczących szczególnie rażących naruszeń lub w razie ponownego złożenia skargi na dany podmiot, niezależnie od zakończenia postępowania w sposób określony w pkt 10.5., Komisja ds. skarg może nałożyć sankcje określone w pkt 14.

10.7. Jeżeli skarżony podmiot nie spełni żądania skarżącego, jednakże przedłoży odpowiedź na skargę w przewidzianym terminie, zasadność skargi podlega dalszemu rozpatrzeniu przez Komisję.

10.8. Komisja ds. skarg jest zobowiązana do wszechstronnego wyjaśnienia kwestii podnoszonych w skardze, w oparciu o całość materiału dowodowego dostarczonego przez Strony oraz inne udokumentowane okoliczności sprawy.

10.9. Na żądanie Komisji ds. skarg strony oraz Uczestnicy Programu zobowiązani są do dostarczania wszelkiej dokumentacji oraz informacji niezbędnych do oceny zasadności skargi.

10.10. Komisja rozstrzyga o sposobie załatwienia skargi w formie Decyzji.

10.11. Decyzje wydawane są na piśmie. Decyzja musi zawierać uzasadnienie, w którym powinny zostać wskazane zasadnicze podstawy jej wydania.

## **11. Odrzucenie skargi**

11.1. Jeżeli Komisja ds. skarg odrzuci skargę jako niedopuszczalną lub bezzasadną, strony postępowania zostaną o tym poinformowane w sposób określony w pkt 7.2.

11.2. Skarga jest bezzasadna w szczególności w przypadku, w którym dowody przedłożone przez skarżącego nie są wystarczające dla wykazania domniemanego naruszenia bądź jeśli skarżony podmiot jest w stanie w swojej odpowiedzi udowodnić, że nie doszło do naruszenia (dowód przeciwny).

## **12. Rozpoznanie naruszenia**

12.1. Jeżeli Komisja ds. skarg uzna, że doszło do naruszenia zobowiązań wynikających z Regulaminu QUALID, strony postępowania zostaną o tym poinformowane w sposób określony w pkt 7.2. Zawiadomienie o rozpoznaniu naruszenia zawiera listę uzgodnionych sankcji oraz informację o wyznaczonym ostatecznym terminie na zadośćuczynienie żądaniu skarżącego, nie dłuższym jednak niż tydzień od dnia otrzymania zawiadomienia przez skarżony podmiot.

12.2. Komisja ds. skarg może również przekazać dodatkowe sugestie dotyczące sposobu zaspokojenia żądania skarżącego.

12.3. Jeżeli skarżony podmiot zadośćuczyni żądaniu skarżącego w terminie, o którym mowa w pkt 12.1., postępowanie skargowe zostanie zakończone, o czym strony zostaną poinformowane w sposób pisemny pkt 10.6. stosuje się odpowiednio.

12.4. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt 12.1., wprowadzone zostaną środki konieczne do natychmiastowego wykonania uzgodnionych sankcji.

## **13. Upomnienie**

Wobec podmiotów, które naruszają Regulamin QUALID, wraz z wydaniem decyzji o rozpoznaniu naruszenia, Komisja ds. skarg może wystosować upomnienie. Upomnienie zawiera informację, w której wskazuje się, że uprawnienie do korzystania ze Stempla przez ten podmiot jest zagrożone.

## **14. Dodatkowe sankcje**



14.1. Mając na względzie powagę naruszenia, Komisja może zdecydować o nałożeniu dodatkowych sankcji:

a) **Podanie upomnienia do wiadomości publicznej.** Opinia publiczna zostanie poinformowana o decyzji Komisji o wystosowaniu upomnienia w odpowiedniej formie („upomnienie publiczne”). Upomnienie może zostać przekazane do wiadomości publicznej w całości lub w części, włączając w to upublicznienie decyzji Komisji ds. skarg, która stanowiła podstawę do wystosowania upomnienia, z zastrzeżeniem pkt

b) **Zawieszenie.** Jeśli dany podmiot nie zaprzestanie naruszania Regulaminu QUALID oraz nie zadośćuczyni żądaniu skarżącego po otrzymaniu upomnienia w trakcie wyznaczonego ostatecznego terminu, podmiot zostanie zawieszony na tak długo, jak będzie konieczne, aby Komisja ds. skarg wydała odpowiednią decyzję o przywróceniu podmiotu, nie krócej jednak niż na okres 6 miesięcy. W okresie zawieszenia wskazany podmiot nie może używać Stempla, w szczególności tworzyć jakichkolwiek oświadczeń handlowych zawierających Stempel. Zawieszeniu ulega również wykonywanie uprawnień do głosowania w Komisji ds. skarg, jeżeli takie uprawnienie przysługiwało ukaranemu podmiotowi.

c) **Wykluczenie.** Jeśli po zakończeniu okresu zawieszenia, o którym mowa w pkt b) powyżej, ukarany podmiot nadal nie zadośćuczynił żądaniu Skarżącego i/lub nadal prowadzi działania sprzeczne z Regulaminem QUALID, podmiot ten zostanie na stałe pozbawiony prawa do używania Stempla (wykluczenie). Ta sama reguła ma zastosowanie, jeśli dany podmiot w dalszym ciągu używa Stempla w okresie zawieszenia i pomimo zakazu określonego w pkt b) powyżej, w szczególności, jeżeli dany podmiot w dalszym ciągu prowadzi działalność reklamową używając Stempla. Wykluczony podmiot zobowiązany jest do usunięcia Stempla ze wszystkich posiadanych nośników danych. W miarę możliwości wszystkie wzmianki i odwołania poczynione w kontekście używania Stempla przez wykluczony podmiot zostaną usunięte z komunikatów oraz informacji handlowych. Jeśli dany podmiot jest członkiem Komisji ds. skarg, zostanie on wykluczony z dalszego uczestnictwa w tym organie. Wniesiona przez wykluczony podmiot opłata za korzystanie ze Stempla nie podlega zwrotowi ani w całości, ani w części.

14.2. W szczególnie rażących przypadkach, takich jak celowe naruszenie zobowiązań Regulaminu, zawieszenie i wykluczenie danego podmiotu może zostać przeprowadzone bez uprzedniego upomnienia przez Komisję ds. skarg, w porozumieniu z Zarządem IAB Polska. W celu zawieszenia lub wykluczenia podmiotu bez jego uprzedniego upomnienia, wymagana jest jednogłówna decyzja Zarządu IAB Polska, podjęta bez udziału skarżonego podmiotu. Decyzja Zarządu opiera się na uprzedniej ocenie naruszenia poczynionej przez Komisję ds. skarg.

14.3. Sankcje, o których mowa w niniejszej części, mogą być nakładane kumulatywnie.