Bosch Vevői Elégedettségi Verseny 2026/2027 Játékszabályzat

1. A verseny szervezője

A verseny szervezője a Robert Bosch Kft. Home Comfort üzletága. A szervező személye 2027. január 1. napjától a Bosch Home Comfort SEE Kft.-re változik.

2. A verseny célja

A verseny célja, hogy ösztönözze a Bosch hivatalos szervizpartnereit az elvégzett szolgáltatások teljes körű és pontos rögzítésére a TIS rendszerben, valamint a vevői visszajelzések számának növelésére.

A megfelelő adatrögzítés és a vevői elégedettségi felmérések magasabb kitöltési aránya hozzájárul a szolgáltatási minőség megbízhatóbb értékeléséhez és a vevői élmény folyamatos fejlesztéséhez.

3. A verseny időtartama

A verseny 2026. november 2. és 2027. június 1. között zajlik.

4. Résztvevők

A versenyben minden Bosch hivatalos szervizpartner részt vehet, amennyiben megfelel a jelen játékszabályban meghatározott feltételeknek és érvényes szerződéssel rendelkezik a szervezővel.

5. A versenyben részt vevő szolgáltatások

A verseny az alábbi Bosch termékekhez kapcsolódó szolgáltatásokra terjed ki:

Bosch kazánok:

beüzemelés;

javítás;

karbantartás.

Bosch hőszivattyúk:

beüzemelés;

javítás;

karbantartás.

6. A részvétel feltételei

A versenyben kizárólag azok a munkák vehetők figyelembe, amelyek:

a verseny időszakában kerültek elvégzésre;

a TIS rendszerben megfelelően és hiánytalanul rögzítésre kerültek;

tartalmazzák a vevői elégedettségi felmérés elvégzéséhez szükséges ügyfél-elérhetőségi adatokat;

amelyekhez kapcsolódóan a Bosch vevői elégedettségi felmérése a verseny időszakában kitöltésre került.

Jelen játékszabályban nem rendezett kérdésekben a szervező és a Bosch hivatalos szervizpartner között érvényben lévő szerződés rendelkezései irányadóak.

7. Az értékelés módja

A rangsorolás alapját a Bosch által végzett vevői elégedettségi felmérések eredményei képezik.

A végső értékelésben kizárólag azok a partnerek szerepelhetnek, akik a versenyidőszak végéig:

legalább 20 kitöltött vevői elégedettségi kérdőívvel rendelkeznek; és

legalább 75 pontos NPS-eredményt érnek el.

A feltételeknek megfelelő partnerek rangsorolása az alábbi képlet alapján számított súlyozott pontszám szerint történik:

Súlyozott pontszám = NPS × LN (kitöltött kérdőívek száma)

A képlet alkalmazásában:

NPS: a partner Net Promoter Score eredménye, amely a kitöltött elégedettségi kérdőívek alapján kerül meghatározásra;

LN: a természetes alapú logaritmus;

kitöltött kérdőívek száma: a partnerhez kapcsolódó, a verseny feltételeinek megfelelő és érvényesen kitöltött vevői elégedettségi kérdőívek száma.

A módszer célja, hogy a vevői elégedettség szintje mellett a beérkezett visszajelzések mennyisége is figyelembevételre kerüljön, ezáltal biztosítva az eredmények megbízhatóságát és összehasonlíthatóságát.

A végső rangsorban a magasabb súlyozott pontszámot elérő partner kerül előrébb.

8. Holtverseny

Amennyiben két vagy több partner azonos súlyozott pontszámot ér el, a magasabb NPS-eredményt elérő partner kerül előrébb a rangsorban.

Amennyiben a súlyozott pontszám és az NPS-eredmény is megegyezik, a több érvényesen kitöltött vevői elégedettségi kérdőívvel rendelkező partner kerül előrébb.

Amennyiben a súlyozott pontszám, az NPS-eredmény és a kitöltött kérdőívek száma is megegyezik, a helyezés sorsolással kerül meghatározásra.

9. Kizárás

A szervező jogosult kizárni a versenyből azokat az adatokat, munkákat vagy résztvevőket, amelyek vagy akik esetében:

a szervezővel fennálló szerződése megszűnt;

hibás vagy hiányos adatrögzítés történt;

duplikált rekordok kerültek rögzítésre;

a kérdőív kitöltésének vagy az adatoknak a hitelessége nem igazolható;

felmerül az adatok vagy az eredmények jogosulatlan befolyásolásának gyanúja;

a jelen játékszabályban meghatározott részvételi feltételek nem teljesültek.

10. Nyeremények

🥇 1. helyezett: Bosch kondenzációs kazán

Cikkszám: [7-736-902-182 GC1200W 24 C]

🥈 2. helyezett: Bosch DERB Lapos villanybojler

Cikkszám: [7-736-507-280 TR3501T 80]

🥉 3. helyezett: BoschAir 4000i légtisztító

Cikkszám: [7-733-703-376]

11. Egyéb rendelkezések

A szervező jogosult a versenyben figyelembe vett adatok és eredmények ellenőrzésére, valamint a végleges rangsor jóváhagyására.

A szervező fenntartja a jogot arra, hogy indokolt esetben módosítsa a játékszabályt. A módosítás nem érintheti hátrányosan a résztvevők már megszerzett jogait, és arról a szervező megfelelő módon tájékoztatja a résztvevőket.

A jelen játékszabályban nem rendezett kérdésekben a vonatkozó jogszabályok és a Robert Bosch Kft. belső előírásai irányadók.