



Programa europeo para distribuidores KONG

CRITERIOS DE AUTORIZACIÓN DE REVENDEDORES PARA LA VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS KONG DE ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS (EN LO SUCESIVO, LOS “CRITERIOS DE ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS DE KONG”) Y EN LÍNEA (EN LO SUCESIVO, LOS “CRITERIOS EN LÍNEA DE KONG”)

Los juguetes KONG han sido el modelo de referencia de los juguetes para perros durante más de cuarenta años. ¿Cuál es la magia?

- **La seguridad siempre se encuentra entre nuestras prioridades.** Nunca tomaríamos una mala decisión que repercutiese en las mascotas de nuestros clientes, sin vuelta de hoja.
- **Estamos comprometidos con la calidad.** Todo lo que hacemos es lo mejor sin ningún tipo de atajos, nunca.
- **Nos enorgullece ser originales.** Al igual que nuestros Clásicos KONG que están fabricados con caucho natural KONG, es el motivo por el cual las personas y las mascotas de todo el mundo conocen a KONG por su nombre.
- **Sabemos que los perros necesitan variedades** un hecho: los perros se aburren, como nosotros. Así que KONG tiene juguetes con todo tipo de formas y tamaños. Hacemos que el juego siga siendo saludable y nunca dejamos de innovar.

Cada juguete KONG está diseñado y producido con estos valores y principios fundamentales en mente. Nuestro Programa europeo para distribuidores KONG procura asegurar que cada minorista que venda productos KONG (en lo sucesivo, los “Productos”) de establecimientos físicos o en línea cumpla y salvaguarde estos principios, y en particular:

- Garantice que los dueños de mascotas elijan el mejor producto y el producto más seguro para la seguridad, el bienestar y el disfrute de sus mascotas;
- Proporcione una experiencia de ventas excelente y de alta calidad; y
- Promueva y mejore la reputación como una marca superior de KONG.

Como Revendedor autorizado de los Productos, acepta que es una condición de su autorización que usted:

- (i) Si promociona o vende los Productos en establecimientos físicos, solo promocióne o venda los Productos en una tienda o tiendas física que cumplan en todo momento los **Criterios de establecimientos físicos de Kong** y que hayan sido previamente aprobados por escrito por KONG (en lo sucesivo las “**Tiendas físicas autorizadas**”);
- (ii) Si promociona o vende los Productos en línea, solo promocióne o venda los Productos desde un sitio web que cumpla en todo momento los **Criterios en línea de Kong** y que haya sido previamente aprobado por escrito por KONG (en lo sucesivo, los “**Sitios web autorizados**”);
- (iii) Si promociona o vende los Productos tanto en establecimientos físicos como en línea (es decir, si es un revendedor minorista “híbrido”), cumpla tanto los puntos (i) y (ii) anteriores (en otras palabras, debe cumplir tanto los Criterios de establecimientos físicos como los Criterios en línea de KONG y obtener su aprobación expresa por escrito para cada tienda física y sitio web donde venda los Productos);
- (iv) Solo compre productos directamente de KONG, Distribuidores autorizados en el Espacio Económico Europeo, Suiza y el Reino Unido (en lo sucesivo, “Europa”), o Revendedores autorizados en Europa;
- (v) Solo venda los Productos a usuarios finales, a otros Revendedores autorizados o a Distribuidores autorizados en Europa.

Usted reconoce y acepta que el incumplimiento de estas condiciones le dará derecho a KONG a retirar su autorización de revendedor con efecto inmediato. Tenga en cuenta que KONG puede modificar estos Criterios y los Productos a los que resultan aplicables periódicamente, notificándolo con 30 días de antelación.



Criterios de autorización para todos los revendedores (establecimientos físicos y en línea)

1. COMERCIO AL POR MENOR DE ALTA CALIDAD

- 1.1 Debe contar con una reputación y un historial establecidos para la venta al por menor de juguetes y suministros para mascotas de buena calidad o un plan financiero y comercial documentado con el objetivo de establecer tal reputación e historial.
- 1.2 Debe contar con una conducta profesional irreprochable y un historial de dicha conducta. Debe realizar las ventas ofreciendo una buena atención a los clientes, de manera fiable, puntual, correcta, precisa y en general con una alta calidad.
- 1.3 Los representantes de la marca KONG aspiran a educar en vez de vender la marca KONG.

2. OPERACIÓN DE VENTAS

- 2.1 Para poder ofrecer a los consumidores el KONG correcto para su perro, debe promocionar y vender la línea completa de juguetes y consumibles KONG Classic (snacks y golosinas). Debe mantener existencias suficientes para satisfacer la demanda del cliente.
- 2.2 Acepta proporcionar a KONG informes de sus inventarios, ventas y otra información relevante con respecto a su manejo de los Productos (incluidos, sin limitación, detalles de las ventas e ingresos logrados de cada Tienda física autorizada y Sitio web autorizado donde venda productos KONG (según proceda)), que pueda solicitar KONG de manera razonable periódicamente.
- 2.3 No debe enviar ni vender los Productos a ningún cliente fuera de Europa. Debe obtener la autorización expresa por escrito de KONG antes de realizar ventas a clientes ubicados fuera de Europa.
- 2.4 Debe vender los Productos en su embalaje original y nunca modificar el embalaje original de KONG o de los Productos de ningún modo antes de revenderlos.

3. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONDUCTA

- 3.1 Será responsable y deberá cumplir con todos los reglamentos, leyes y normas locales y de la Unión Europea aplicables.
- 3.2 No debe usar, difundir o divulgar ninguna información confidencial de KONG que reciba o a la que tenga acceso como Revendedor autorizado, excepto cuando sea estrictamente necesario para cumplir con sus obligaciones como Revendedor autorizado o cuando lo exija la ley.
- 3.3 Debe notificar a cada uno de sus empleados implicados en las ventas de productos KONG estos Criterios y lo que se requiere de ellos. Debe establecer políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de estos Criterios y debe tomar medidas positivas para garantizar su cumplimiento.
- 3.4 Debe preservar y mejorar la reputación y el fondo de comercio de KONG y de los Productos KONG y evitar cualquier acción ilegal o poco ética, incluidas, entre otras, las prácticas de "venta con señuelo". No debe implicarse en prácticas comerciales abusivas ni hacer declaraciones incorrectas, engañosas, denigrantes o que induzcan a engaño sobre KONG o los Productos KONG.



Criterios de autorización de revendedores para la venta al por menor de productos Kong de establecimientos físicos

CRITERIOS DE KONG PARA ESTABLECIMIENTOS FÍSICOS

1. SUS TIENDAS FÍSICAS

- 1.1 Sus tiendas físicas deben ofrecer un entorno minorista con alta calidad y que ofrezca una buena atención al usuario, sinónimo de la reputación e imagen de marca de los Productos y que ayude a los consumidores a identificar fácilmente el Producto correcto para su mascota. Específicamente, sus tiendas físicas deben reunir los siguientes requisitos de calidad.

2. REQUISITOS DE EXHIBICIÓN

- 2.1 Debe asegurarse de exhibir los Productos en una sección de la tienda dedicada a los productos KONG, que a su vez esté incluida en una sección de la tienda dedicada a los juguetes para mascotas de otros fabricantes / proveedores de confianza. Con la excepción de sus productos de marca propia (si procede), no debe dar menos prioridad en su tienda a los productos KONG que a los productos de otros fabricantes / proveedores, y en general, debe abstenerse de cualquier discriminación de los productos KONG en comparación con los productos de otros fabricantes / proveedores.
- 2.2 El área de presentación del Producto debe cumplir todas las pautas y requisitos de marca que KONG pueda especificar periódicamente, incluido (sin limitación) el Folleto de instalación de la marca en la tienda y el Bloque de la marca KONG.
- 2.3 Debe usar solo las imágenes (incluidas las imágenes de los productos), materiales de marketing, gráficos u otros materiales visuales o de audio proporcionados o aprobados por escrito por KONG, en su tienda o en cualquier material promocional o de marketing en soporte físico o electrónico utilizado o sufragado por su negocio o asociado con él.
- 2.4 Debe describir con precisión los productos utilizando solo la propiedad intelectual protegida de KONG que haya sido autorizado a utilizar por KONG ("**PI bajo licencia**") en el año natural más reciente. Acepta usar la PI bajo licencia de conformidad con todas las directrices de propiedad intelectual de KONG que KONG comunique periódicamente. No debe sugerir ni implicar que su sitio web, publicidad, enlace patrocinado o cualquier otro marketing en línea utilizado o pagado por usted está relacionado de modo alguno con el sitio o sitios web oficiales de KONG que sean propiedad de y gestionados por KONG.

3. CONTROLES DE CALIDAD

- 3.1 Es importante para nosotros que cada cliente y su mascota reciban el mejor producto y el producto más seguro en perfecto estado. Queremos que cada cliente quede satisfecho no solo con el producto KONG que haya comprado, sino también con la experiencia de compra y de recepción de ese producto. Para garantizar que así sea el caso, KONG exige que todos sus revendedores realicen las siguientes prácticas:
- (a) clasificar, embalar y (si lo desea el cliente) meter en una bolsa cada producto KONG que venda por separado;
 - (b) realizar controles rigurosos de calidad en cada uno de los productos KONG, incluyendo (sin limitación) verificar la integridad de todos los envases de cada uno de los productos KONG vendidos para garantizar que no resulten dañados.



- 3.2 Además de lo anterior, para ayudar a KONG a alcanzar su meta de garantizar que cada cliente esté satisfecho con el producto KONG que reciba, KONG exige que sus revendedores realicen controles de calidad del producto en 3 de cada 10,000 productos KONG que venda. Este proceso debería incluir:
- (a) llevar a cabo una evaluación detallada del embalaje del producto KONG;
 - (b) abrir el embalaje;
 - (c) llevar a cabo una evaluación detallada del producto KONG buscando cualquier defecto, daño o cualquier otra anomalía; y
 - (d) documentar de manera precisa y completa la verificación del control de calidad del producto.
- 3.3 La verificación anterior se realizará a cuenta y cargo del revendedor. Cuando el revendedor descubre un defecto, daño o cualquier otra anomalía en al menos 2 de los 3 productos que pruebe, hará lo siguiente:
- (a) informar de inmediato a KONG; y
 - (b) dejar de vender cualquier producto KONG a los clientes hasta que solicite la confirmación de KONG de que puede continuar haciéndolo.

4. SERVICIO AL CLIENTE. EDUCACIÓN MINORISTA DE KONG

- 4.1 KONG está constantemente innovando y procurando mejorar su reputación como proveedor y modelo de referencia de juguetes para perros, para que cada cliente y su mascota reciban el mejor producto y el producto más seguro para ellos. KONG cree que los perros necesitan jugar y espera que sus revendedores tomen medidas positivas para transmitir este mensaje a los clientes y promocionar la marca KONG. KONG considera que una de las formas más efectivas de garantizar que sus clientes estén contentos con el producto KONG que reciban, mantener su reputación y promover su marca es interactuando directamente con los clientes y escuchar sus comentarios. Por esta razón, debe proporcionar a los consumidores acceso a asesores capacitados que puedan obtener comentarios de los clientes, recibir sus consultas y brindar un asesoramiento útil, inmediato y personalizado tal y como se detalla a continuación:
- (a) Su tienda debe estar atendida en todo momento durante el horario de apertura por un número suficiente de personal de ventas bien formado que haya recibido la **Formación de KONG para personal de ventas al por menor** y que pueda brindar consejos precisos y útiles sobre las características de los Productos, generar confianza entre los dueños de mascotas, y ayudar a los consumidores a identificar el producto más adecuado para su mascota.
 - (b) Su tienda debe estar abierta durante un horario que refleje la práctica empresarial del sector, incluidos los sábados.
- 4.2 Debe ofrecer una política de devoluciones fiable y fácil de usar, incluido un servicio de devolución que funcione de manera eficiente que al menos (i) permita la devolución de los productos pedidos en el plazo de los 14 días posteriores a la compra o más en caso de requisitos legales locales más largos y (ii) garantice las devoluciones gratuitas.



Criterios de autorización de revendedores para la venta al por menor de productos en línea KONG

CRITERIOS EN LÍNEA DE KONG

1. **SU SITIO WEB**

- 1.1 Su sitio web debe ofrecer un entorno minorista con alta calidad, visualmente atractivo y fácil de usar, sinónimo de la reputación e imagen de marca de los Productos y que ayude a los consumidores a identificar fácilmente el Producto más seguro y adecuado para su mascota. Específicamente, su sitio web debe reunir los siguientes requisitos de calidad:

Requisitos de exposición y contenido

- 1.2 Debe asegurarse de exhibir los Productos en una sección del sitio web dedicada a los productos KONG, que a su vez esté incluida en una sección del sitio web dedicada a los juguetes para mascotas de otros fabricantes / proveedores de confianza. Con la excepción de sus productos de marca propia (si procede), no debe dar menos prioridad en su sitio web a los productos KONG que a los productos de otros fabricantes / proveedores, y en general, debe abstenerse de cualquier discriminación de los productos KONG en comparación con los productos de otros fabricantes / proveedores.
- 1.3 Su sitio web, las páginas del Producto y cualquier anuncio, enlace patrocinado u otro marketing en línea utilizado, pagado o asociado con su actividad empresarial debe cumplir la representación y la estrategia de marca en línea de KONG, incluidas las directrices de marcas en línea o propiedad intelectual proporcionadas por KONG periódicamente. Específicamente, usted acepta lo siguiente:
- (a) escribir KONG en mayúsculas;
 - (b) usar solamente la redacción y los puntos de beneficios aprobados por KONG;
 - (c) utilizar solo las imágenes, banners de marketing, videoclips, gráficos u otro contenido visual o de audio aprobados por KONG, exhibidos en el orden de importancia autorizado; y
 - (d) presentar y describir con precisión los Productos que utilicen la propiedad intelectual aprobada de KONG solo y de conformidad con todas las especificaciones de KONG;
 - (e) no configurar ni registrar ningún nombre comercial, nombre de dominio, fachada o nombre de usuario de redes sociales, incluyendo cualquier marca registrada propiedad de KONG o bajo su licencia, o cualquier nombre de producto de KONG, o cualquier falta de ortografía de una marca registrada propiedad de KONG o bajo su licencia o nombre de producto de KONG; y
 - (f) exhibir de manera prominente su logotipo y/o nombre y no mostrar en su sitio web, o en cualquier otro sitio web, ningún anuncio, enlace patrocinado, u otro marketing utilizado o pagado por usted, la propiedad intelectual de KONG, lo que podría sugerir o dar la impresión de que está gestionado por KONG o esta de algún modo relacionado con el sitio web oficial de KONG, o que podría ser percibido de esa manera por un visitante del sitio web (o publicidad).



Funcionalidades del sitio web

- 1.4 Su sitio web debe proporcionar servicios de búsqueda intuitivos que garanticen resultados de búsqueda precisos, constantes y relevantes en relación con los Productos y las herramientas de Formación mejorada de KONG diseñadas para ayudar al consumidor a comprar un juguete seguro y adecuado para su mascota. Debe garantizar que las búsquedas de los productos y marcas KONG solo arrojen resultados para los productos KONG y no contengan resultados de los productos de la competencia.
- 1.5 Debe mostrar el precio total (a excepción de los gastos de envío finales) de un Producto en la página del Producto, incluido el IVA y cualquier otro impuesto o tasa aplicable.
- 1.6 Debe proporcionar a los clientes la posibilidad de realizar reseñas en su sitio web.

Proceso de pedido

- 1.7 Su sitio web debe ser un sitio seguro para las transacciones de los clientes y debe mantener seguros todos los datos del cliente y procesarlos de conformidad con la legislación aplicable. El software de seguridad cifrado y las transacciones bancarias seguras deben estar habilitados en todo momento.
- 1.8 Su sitio web debe contener un enlace claro y visible a sus condiciones de venta, incluidas sin limitación, las condiciones de pago, condiciones de entrega y las políticas y procedimientos para las devoluciones, reembolsos y cambios de los clientes. Esas condiciones deben mostrarse o incluir un vínculo enlazado para verlas durante al menos una etapa del proceso de pedido (o durante más etapas del proceso de pedido si así lo exige la legislación local). Su sitio web debe establecer de forma clara y visible que (a) es usted, y no KONG, quien está realizando la venta al cliente y que (b) las condiciones que resulten aplicables directa e indirectamente a las devoluciones, reembolsos y cambios de los clientes son suyas y no de KONG. Debe proporcionar sus propias instalaciones y personal para abordar y resolver todos los requisitos de cambio, reembolso o devolución de productos de KONG.
- 1.9 Debe ofrecer al menos dos métodos de pago de fácil comprensión por los clientes que coincidan con la práctica habitual del sector minorista de Internet en los países en los que comercialice o promocióne activamente los productos KONG.
- 1.10 Debe contar con un mecanismo para confirmar al cliente cada pedido realizado a través de su sitio web y cuando se haya sido enviado cada pedido a la dirección de entrega. Debe hacer todo lo posible para enviar los productos en el plazo de los tres (3) días hábiles posteriores al pedido del cliente. Además, debe proporcionar a los clientes la posibilidad de hacer un seguimiento del envío y obtener actualizaciones en tiempo real sobre el estado actual de la entrega.

2. MERCADOS / PLATAFORMAS DE TERCEROS

- 2.1 Con la excepción de los mercados o plataformas de terceros enumerados en el Criterio 2.3 a continuación, no debe vender en cualquier mercado o plataforma de terceros sin primero (i) demostrarle a KONG que su tienda web cumple plenamente los presentes Criterios en línea de Kong y (ii) haber recibido la confirmación previa por escrito de KONG de que su tienda web es un Sitio web autorizado que se ajusta a lo requerido. Para estos fines, las referencias al "sitio web" en otras partes de los Criterios en línea de KONG incluirán las referencias a una tienda web en un mercado de terceros. Para que no haya lugar a ninguna duda, si utiliza un socio de logística externo, usted será el único y exclusivo responsable de cumplir todos los Criterios en línea de KONG, incluso para llevar a cabo los procesos y las verificaciones de control de calidad establecidos en el párrafo 4. No delegará el cumplimiento de los Criterios en línea de KONG a ningún tercero.



2.2 Además de cumplir con el resto de los Criterios en línea de KONG, para que una tienda web en un mercado / plataforma de terceros reúna los requisitos de un Sitio web autorizado, debe cumplir los siguientes criterios:

- (a) debe tomar medidas positivas para identificar y mejorar las palabras clave de búsqueda de productos KONG en el mercado / plataforma de terceros pertinente y, en consecuencia, optimizar la visibilidad de los productos KONG y la promoción de la marca KONG en ese mercado / plataforma de terceros. Debe aceptar trabajar con KONG para tales fines;
- (b) debe trabajar con KONG y debe obtener una aprobación regular (al menos cada quince días) de todo el contenido (incluidas, sin limitación, las descripciones y los detalles del producto, imágenes y títulos) en las páginas de productos de su tienda web, para controlar que el contenido permanezca optimizado, actualizado y preciso y se ajuste a las directrices de marca de KONG. Debe obtener la aprobación de KONG antes de realizar cualquier cambio o actualización de contenido en la página del producto de la tienda web; y
- (c) debe lograr y mantener una puntuación de comentarios del cliente en el mercado de terceros pertinente que sea al menos positivo en un 95 %.

2.3 Cualquier venta a través de un mercado / plataforma de terceros que haya sido designado por KONG como un mercado / plataforma excluido está prohibida. Los mercados / plataformas de terceros excluidos son los siguientes:

- (a) Alibaba.com; Allegro.pl; Alza.cz/sk/at/fr; Alzashop.com; ArtFire.com; Atomicmall.com; Bigcartel.com; Bigcommerce.com; Blujay.com; Bonanza.com; Buy.com (Rakuten); Dott.pt; Cdiscount.com; Craigslist.com; Cratejoy.com; CustomMade.com; Depop.com; eBay.com; eBid.net; eCRATER.com; Etsy.com; Facebook Marketplace; Flipkart.com; Flubit.com; FNAC.com; Folksy.com; Fruugo.com; Gumtree; iOffer.com; JD.com; Jet.com; Kuantokusta.pt; Kaufland.de; Laredoute.co.uk; LemonStand.com; Magento.com; Manomano.com; MercadoLibre.com; Newegg.com; Notonthehighst.com; Oobaooba.fr; Offeritem.com; OnBuy.com; OTTO.de; Pixmania.com; Pricefalls.com; PriceMinister.com; Rakuten.com; Real.de; Sell.com; Sears.com; Selz.com; Shophandmade.com; Shopify.com; Skrutz.gr; SOCexchange.com; Spartoo.com; Squarespace.com; StyleLend.com; Symphony Commerce.com; Taobao.com; Tictail.com; VideDressing.com; Volusion.com; Weebly.com; Wigix.com; WooCommerce.com; World.ubuy.com; Worten.pt; Xoole.com; Zibbet.com; 3tailer.com (y cualquier dominio local de estos); y
- (b) cualquier otro mercado o plataformas de terceros que KONG especifique periódicamente.

3. CONTROLES DE CALIDAD

3.1 Es importante para nosotros que cada cliente y su mascota reciban el mejor producto y el producto más seguro en perfecto estado y de manera oportuna. Queremos que cada cliente quede satisfecho no solo con el producto KONG que haya comprado, sino también con la experiencia de compra y de recepción de ese producto. Para garantizar que así sea el caso, KONG exige que todos los revendedores de productos KONG realicen las siguientes prácticas de control de calidad:

- (a) clasificar individualmente, embalar y meter en una bolsa cada producto KONG que venda por separado;

- (b) asegurarse de que cada producto KONG que venda esté empaquetado de modo tal que esté protegido contra daños antes de que el cliente lo reciba; y



- (c) realizar controles de calidad rigurosos en cada producto KONG vendido, incluyendo (sin limitación):
 - (i) comprobar que todos los palés y cajas de envío no tengan daños;
 - (ii) garantizar que cada producto que se envíe a un cliente sea el correcto, incluidos los datos de la venta, por ejemplo, los números SKU del producto, los números ASIN, documentos de envío, etc.;
 - (iii) comprobar que cada producto KONG que se envíe a un cliente no tenga defectos o daños obvios; y
 - (iv) verificar la integridad de todos los sellos de embalaje y envío de cada producto KONG que se envíe a un cliente; e
 - (v) incluir en la etiqueta o en el embalaje de entrega la razón social del Revendedor y los datos de contacto por cualquier devolución o servicio posventa, incluidos la dirección física, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico; y
 - (vi) asegurarse de que todas las etiquetas de cada producto KONG sean correctas para permitir que lleguen al cliente de manera segura y oportuna.

3.2 Además de lo anterior, para ayudar a KONG a alcanzar su meta de garantizar que cada cliente esté satisfecho con el producto KONG que reciba, KONG exige que sus revendedores realicen controles de calidad del producto en 3 de cada 10,000 productos KONG que venda. Este proceso debería incluir:

- (a) llevar a cabo una evaluación detallada del embalaje del producto KONG;
- (b) abrir el embalaje;
- (c) llevar a cabo una evaluación detallada del producto KONG buscando cualquier defecto, daño o cualquier otra anomalía; y
- (d) documentar de manera precisa y completa la verificación del control de calidad del producto.

3.3 La verificación anterior se realizará a cuenta y cargo del revendedor. Cuando el revendedor descubre un defecto, daño o cualquier otra anomalía en al menos 2 de los 3 productos que pruebe, hará lo siguiente:

- (a) informar de inmediato a KONG; y
- (b) dejar de enviar cualquier producto KONG a los clientes hasta que reciba la confirmación de KONG de que puede continuar haciéndolo.

3.4 También debe realizar al menos una compra de prueba en línea cada mes para comprobar el cumplimiento de los procedimientos, mediante la cual adquiera un producto KONG de cada Sitio web autorizado en el que venda productos KONG, para determinar:

- (a) tiempo promedio para que se realice la entrega;



- (b) si el producto recibido se corresponde con el que se pidió; y
- (c) el estado del embalaje del producto y el producto en sí y si ha resultado dañado durante el tránsito.

Debe registrar los resultados de cada compra de prueba en línea para comprobar el cumplimiento de los procedimientos. Si la venta de prueba para verificar el cumplimiento de los procedimientos no alcanza el nivel que un cliente razonable pudiera esperar, debe informar de inmediato a KONG y tomar medidas correctivas ante cualquier problema que la compra de prueba sacase a relucir y subsanarlo para alcanzar un estándar que sea aceptable para KONG.

Tenga en cuenta que si utiliza un servicio de logística de un tercero, usted es el único responsable de llevar a cabo todos los controles de calidad conforme a la presente sección 3 (junto con el cumplimiento del resto de estos Criterios en línea de KONG) directamente, es decir, no se pueden delegar a un tercero.

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 KONG está constantemente innovando y procurando mejorar su reputación como proveedor y modelo de referencia de juguetes para perros, para que cada cliente y su mascota reciban el mejor producto y el producto más seguro para ellos. KONG cree que los perros necesitan jugar y espera que sus revendedores tomen medidas positivas para transmitir este mensaje a los clientes y promocionar la marca KONG. KONG considera que una de las formas más efectivas de garantizar que sus clientes estén contentos con el producto KONG que reciban, mantener su reputación y promover su marca es interactuando directamente con los clientes y escuchar sus comentarios. Por esta razón, debe proporcionar a los consumidores acceso a asesores capacitados que puedan atender las consultas de los clientes y brindar asesoramiento útil, inmediato y personalizado tal y como se detalla a continuación:

- (a) Debe mantener una línea telefónica fija de servicio al cliente e idealmente una función de chat en vivo en línea, cuyos detalles deben mostrarse de manera destacada y clara en su sitio web.
- (b) Debe proporcionar atención al cliente en el idioma local y durante el horario de atención habitual del sector, incluidos los sábados, en los países en los que comercialice o promocióne activamente los Productos. También hará todo lo posible para proporcionar servicios de atención al cliente en otros idiomas que se ajusten a los lugares de entrega a los clientes. Fuera de este horario, un cliente debe poder dejar un correo de voz o enviar un correo electrónico solicitando atención al cliente. Estas solicitudes deben responderse lo antes posible, pero en ningún caso después del siguiente día hábil.
- (c) Todo el personal de cara al cliente (incluidas todas las interacciones por teléfono, la funcionalidad de chat en vivo en línea y el correo electrónico) debe estar familiarizado con los productos que vende y con las herramientas de Formación mejorada de KONG en su sitio web, para que puedan proporcionar información precisa y útil sobre las funcionalidades de los productos, generar confianza entre los dueños de las mascotas y ayudar a los consumidores a utilizar las herramientas de Formación mejorada para identificar el producto más adecuado para su mascota.

4.2 KONG también exige que todos sus revendedores tengan:



- (a) una funcionalidad para que los clientes dejen comentarios sobre el producto KONG y su experiencia durante la compra de ese producto con el revendedor;
 - (b) una alta tasa de comentarios de sus clientes;
 - (c) una baja tasa de defectos notificados por sus clientes; y
 - (d) al menos una puntuación de 9.5 en Trust Pilot o una plataforma de revisión equivalente.
- 4.3 Debe responder a cualquier comentario negativo publicado por los clientes en su sitio web en el plazo de las 24 horas posteriores al comentario o puntuación publicados por el cliente.
- 4.4 Debe ofrecer una política de devoluciones fiable y fácil de usar, incluido un servicio de devolución que funcione de manera eficiente que al menos (i) permita la devolución de los productos pedidos en el plazo de los 14 días posteriores a la compra o más en caso de requisitos legales locales más largos y (ii) garantice las devoluciones gratuitas. Debe proporcionar a los clientes la capacidad de imprimir etiquetas de devolución en línea, incluir una etiqueta de devolución en el paquete de entrega u ofrecer servicios de recolección para los productos devueltos.

5. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONDUCTA

- 5.1 Será responsable y deberá cumplir con todos los reglamentos, leyes y normas locales y de la Unión Europea aplicables entre los que se incluyen, sin limitación, los relacionados con la toma de pedidos o la realización de la actividad empresarial a través de Internet, la protección de datos, la privacidad de datos, la protección de consumidores y los registros fiscales/de IVA, declaraciones y pagos en el país de entrega.
- 5.2 No debe asociarse con ningún tercero que use *adware*, *spyware* u otro software para realizar publicidad ascendente o emergente o genere actividad no iniciada por el usuario (por ejemplo, clics forzados o redireccionamientos).
- 5.3 No debe usar superlativos para describir la cantidad del inventario de KONG o la experiencia de compra de KONG, en cualquier sitio web, en cualquier anuncio, enlace patrocinado o cualquier otro marketing en línea utilizado, pagado o asociado con su actividad empresarial. Entre los ejemplos de frases prohibidas se incluyen, sin limitación, “la mayor oferta en línea disponible de KONG” o “el mejor sitio web de KONG”.

Anexo de Revendedor autorizado de KONG

IMPORTANTE: Lea atentamente los términos de este Anexo, ya que establece sus derechos y obligaciones legales con respecto a su autorización para vender productos de KONG. Tenga en cuenta que este Anexo reemplaza cualquier acuerdo previo (incluyendo cualquier autorización) que usted pueda haber firmado con y/o recibido de KONG con respecto a la venta de los Productos fuera de línea y/o en línea. En consecuencia, todos los revendedores están obligados a solicitar una nueva autorización en los términos de este Anexo.

CONSIDERANDO QUE:

- a. KONG fabrica los Productos y los distribuye en Europa (según se define más adelante) a través de Distribuidores y Revendedores autorizados (según se define más adelante), lo cual es esencial para mantener la viabilidad y promover los objetivos del Programa europeo para distribuidores KONG; y
- b. KONG desea designar al Revendedor como un Revendedor autorizado no exclusivo para la promoción y venta de los Productos a Usuarios finales, otros Revendedores autorizados y Distribuidores autorizados en Europa, y el Revendedor desea promocionar y vender los Productos en los términos y condiciones de este Anexo;

Las partes acuerdan lo siguiente:

1. Definiciones

- 1.1 “**Fecha de autorización**” tiene el significado que se le da en la Cláusula 11 de este Anexo.
- 1.2 “**Plazo de autorización**” tiene el significado que se le da en la Cláusula 11 de este Anexo.
- 1.3 “**Distribuidor autorizado**” se refiere a un distribuidor mayorista dentro de Europa que ha suscrito un Anexo de Distribuidor autorizado con KONG y ha recibido la confirmación previa por escrito de KONG de que está autorizado a vender productos KONG a Revendedores o Distribuidores autorizados en Europa debido a su cumplimiento con los Criterios de autorización de Distribuidores.
- 1.4 “**Ubicación física autorizada**” se refiere a una tienda minorista con dirección física operada por el Revendedor que KONG ha preautorizado por escrito para la venta fuera de línea de los Productos por el Revendedor, debido a que la dirección física cumple con los Criterios de Autorización de Revendedor para las ventas fuera de línea.
- 1.5 “**Distribuidor autorizado**” se refiere a un minorista dentro de Europa que ha firmado un Anexo de Revendedor autorizado con KONG y ha recibido la confirmación previa por escrito de KONG de que está autorizado para vender productos de KONG fuera de línea y/o en línea (según corresponda) a Usuarios finales, Revendedores autorizados o Distribuidores autorizados en Europa debido a su cumplimiento con los Criterios de autorización de revendedor pertinentes.
- 1.6 “**Tienda Web autorizada**” se refiere a una tienda web operada por el Revendedor que KONG ha preautorizado por escrito para la venta en línea de los Productos por el Revendedor, debido a que la tienda web cumple con los Criterios de autorización de Revendedores para ventas en línea.
- 1.7 “**Criterios de autorización del Distribuidor**” se refiere a los criterios de autorización para la venta de los Productos por parte de los Distribuidores autorizados, que KONG puede actualizar periódicamente mediante un aviso.
- 1.8 “**Usuario final**” se refiere a cualquier comprador del Producto(s) que es el consumidor final para el que está diseñado el Producto y que no tiene intención de revender el Producto a un tercero.
- 1.9 “**Europa**” se refiere al Espacio Económico Europeo, Suiza y Reino Unido.
- 1.10 “**Propiedad intelectual (PI) otorgada bajo licencia**” se refiere a las marcas comerciales, nombres comerciales, imágenes de productos, banners de marketing y/o cualquier otra propiedad intelectual proporcionada por KONG por escrito, en la imagen o forma aprobada proporcionada por KONG.
- 1.11 “**Programa europeo para distribuidores KONG**” se refiere al sistema de distribución selectiva en virtud del cual KONG se compromete a vender los bienes contractuales, ya sea directa o indirectamente, solo a Distribuidores o Revendedores autorizados seleccionados sobre la base de su cumplimiento con los Criterios de autorización de Distribuidores o los Criterios de autorización de Revendedores, respectivamente, y en el que dichos Distribuidores y Revendedores autorizados se comprometen a no vender dichos bienes a ningún distribuidor o revendedor no autorizado.
- 1.12 “**Criterios de autorización de Revendedor**” se refiere a los criterios de autorización para las ventas de los Productos por parte de Revendedores autorizados fuera de línea (los “Criterios de tiendas”) o en línea (los “Criterios de clics”), que KONG puede actualizar periódicamente mediante un aviso.

2. Nombramiento

- 2.1 KONG designa al Revendedor como Revendedor autorizado no exclusivo y por la presente concede al Revendedor (de acuerdo con dicho nombramiento) una licencia y el derecho, durante el Plazo de autorización, de comercializar, distribuir y vender los Productos con PI otorgada bajo licencia a los Usuarios finales, Revendedores y Distribuidores autorizados en Europa desde la(s) Ubicación(es) física(s) autorizada(s) del Revendedor y/o la(s) tienda(s) web autorizada(s) (según corresponda), en los términos de este Anexo.
- 2.2 El Revendedor no efectuará ninguna venta de los Productos a ningún cliente antes de la Fecha de autorización.
- 2.3 Este Anexo sustituye cualquier autorización previa otorgada por KONG al Revendedor para vender los Productos fuera de línea y/o en línea.

3. Venta de los Productos fuera de línea

- 3.1 Si el Revendedor ha sido expresamente autorizado por KONG para vender los Productos fuera de línea, los Productos solo serán puestos a la venta desde la Ubicación física autorizada del Revendedor y la Ubicación física autorizada cumplirá en todo momento con las condiciones de los Criterios de autorización de Revendedores para las ventas fuera de línea. El Revendedor tiene expresamente prohibido vender los Productos desde cualquier tienda o local físico que no haya sido expresamente autorizado por escrito por KONG como una Ubicación física autorizada.

4. Venta de los Productos en línea

- 4.1 Si el Revendedor ha sido expresamente autorizado por KONG para vender los Productos en línea, los Productos solo serán puestos a la venta en la(s) tienda(s) web autorizada(s) del Revendedor y la(s) tienda(s) web autorizada(s) deberá(n) cumplir en todo momento con las condiciones de los Criterios de autorización de revendedores para las ventas en línea.
- 4.2 A menos que KONG lo autorice específicamente por escrito en virtud de los Criterios de Autorización de Revendedores de KONG, el Revendedor no está autorizado a vender Productos a través de ningún mercado o plataforma en línea de terceros

5. Ventas únicamente a miembros autorizados del Programa europeo para distribuidores KONG

- 5.1 El Revendedor acuerda que no venderá o transferirá ningún Producto a ninguna persona o entidad para su reventa que no sea un Revendedor o Distribuidor autorizado. En el momento de la venta, si un cliente intenta comprar más de 5 unidades de los Productos, el Revendedor verificará si el cliente es un Revendedor o Distribuidor autorizado (KONG reconoce que comprobar si el cliente aparece en una lista reciente de Revendedores no autorizados proporcionada por KONG será suficiente para estos fines).
- 5.2 El Revendedor no venderá ni pondrá a la venta ningún producto que lleve una marca comercial, copyright, patente o nombre asociado con KONG, que el Revendedor haya comprado u obtenido de una fuente que no sea KONG, un Distribuidor o Revendedor autorizado.

6. Límite geográfico de ventas

- 6.1 El Revendedor solo puede vender y anunciar la venta de los Productos dentro de Europa. Por la presente, el Revendedor tiene expresamente prohibido solicitar o consumir ventas fuera de Europa, a menos que haya obtenido el consentimiento expreso por escrito de KONG.

7. Propiedad intelectual

- 7.1 Durante el Plazo de autorización y siempre que el nombramiento del Revendedor no haya sido rescindido por ninguna de las partes, se le concede al Revendedor una licencia limitada, no sublicenciable, no exclusiva, intransferible y revocable para utilizar la PI otorgada bajo licencia con el único propósito de anunciar y fomentar la venta de Productos dentro de Europa. Esta licencia cesará inmediatamente después de la finalización de la condición de Revendedor autorizado del Revendedor.
- 7.2 El Revendedor reconoce y acepta que KONG posee todos los derechos de propiedad de y sobre la marca, el nombre, el logotipo, las marcas comerciales, las marcas de servicio, la imagen comercial, los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual relacionados con los Productos y la PI otorgada bajo licencia. El Revendedor no tendrá ningún derecho, título o interés sobre la PI otorgada bajo licencia. Todo uso de la PI otorgada bajo licencia y el fondo de comercio asociado a ella redundará en beneficio de KONG.
- 7.3 El Revendedor se asegurará de que la PI otorgada bajo licencia:
- se utiliza junto con las designaciones ® o TM según lo indicado por KONG;
 - no se modifica de ninguna manera sin el consentimiento previo por escrito de KONG;
 - se utiliza individualmente sin ningún otro término, marca o diseño que pueda perjudicar a la PI otorgada bajo licencia; y
 - se utiliza y muestra de acuerdo con cualquier marca o especificaciones o condiciones de propiedad intelectual que KONG puede proporcionar o modificar oportunamente, incluyendo, entre otros, la voz de la marca de KONG y las directrices visuales de la marca.
- 7.4 El Revendedor no hará nada incompatible con la propiedad de KONG de la PI otorgada bajo licencia, incluyendo, entre otros, usar, causar o permitir que otra parte use la PI otorgada bajo licencia como cualquier parte de un localizador de recursos uniforme (“URL”) o una etiqueta de metadatos, o como una palabra clave o término de un motor de búsqueda sin el consentimiento previo por escrito de KONG. Esto no incluye el uso a través de los programas Adword de Google y Yahoo y/o programas similares de adwords de otros proveedores de servicios web.
- 7.5 El Revendedor no podrá, en ningún momento durante o después de la terminación de este Anexo para revendedores, en relación con cualquier negocio similar al de KONG, adoptar, utilizar o registrar sin el consentimiento previo por escrito de KONG una palabra o símbolo o una combinación de los dos que sea (a la entera discreción de KONG) igual o confusamente similar a la PI otorgada bajo licencia.
- 7.6 El Revendedor se compromete a no copiar los Productos o a fabricar sus propias versiones de los Productos, y no autorizará a ningún tercero a hacerlo. Además, el Revendedor no venderá ningún Producto a efectos de su incorporación en los propios productos del Revendedor a ningún cliente que los utilice para fabricar el mismo tipo de productos que los producidos por KONG.
- 7.7 El Revendedor no cuestionará, durante el Plazo de autorización o con posterioridad, el título o los derechos de KONG sobre la PI otorgada bajo licencia. Si el Revendedor impugna la validez de la PI otorgada bajo licencia o el título o los derechos de KONG sobre la PI otorgada bajo licencia, KONG tendrá derecho a rescindir inmediatamente este Anexo y cualquier acuerdo de suministro u órdenes de compra aceptadas que tenga en vigor con el Revendedor.
- 7.8 KONG es el único responsable del registro y mantenimiento de cualquier marca o diseño que se relacione con los Productos. El Revendedor no obtendrá ni intentará obtener o registrar para sí mismo en ningún lugar del mundo ninguna marca o nombre comercial, u otra propiedad intelectual que sea igual o similar a la PI otorgada bajo licencia.
- 7.9 El Revendedor avisará rápidamente por escrito a KONG si tiene conocimiento de:
- cualquier infracción o sospecha de infracción de la PI otorgada bajo licencia o cualquier otro derecho de propiedad intelectual relacionado con los Productos dentro de Europa; o
 - cualquier reclamación de que cualquier Producto o la fabricación, uso, venta u otro tipo de eliminación de cualquier Producto dentro de Europa, ya sea o no en el marco de la PI otorgada bajo licencia, infringe los derechos de cualquier tercero.
- 7.10 Con respecto a cualquier asunto que comprendido en la Cláusula 7.9:
- KONG decidirá a su absoluta discreción qué acción tomar con respecto a la cuestión (si la hubiere);
 - KONG llevará a cabo y tendrá el control exclusivo sobre cualquier acción consecuente que considere necesaria y el Revendedor, a solicitud de KONG y a costa de KONG, ayudará a tomar todas las medidas para defender los derechos de KONG, incluyendo la institución a costa de KONG de cualquier acción que pueda considerar necesaria para iniciar la protección de cualquiera de sus derechos;
 - KONG pagará todos los gastos relacionados con esa acción y tendrá derecho a todos los daños y perjuicios y otras sumas que puedan pagarse o concederse como resultado de esa acción; y
 - el Revendedor, a petición y a expensas de KONG, proporcionará cualquier asistencia razonable a KONG (incluyendo el uso de su nombre en, o ser parte de, los procedimientos) con cualquier acción que se tomará por KONG en virtud de esta Cláusula 6.1, a condición de que el Revendedor reciba la indemnización que pueda razonablemente requerir respecto a cualquier pérdida, coste y gasto que pueda incurrir como resultado de o en relación con la prestación de dicha asistencia.

8. Protección de datos

- 8.1 El Revendedor deberá en todo momento:
- cumplir todas las leyes, reglamentos y normas industriales aplicables en materia de privacidad, accesibilidad y seguridad de los datos, incluido, entre otros, el Reglamento General de Protección de Datos;
 - mantener políticas de privacidad detalladas y cumplir con sus políticas de privacidad y los requisitos de cualquier contrato en el que el Revendedor sea parte; y
 - haber aplicado y mantener directrices escritas sobre la seguridad de la información, que incluyan controles físicos, administrativos y tecnológicos destinados a impedir el acceso, divulgación, destrucción o pérdida no autorizados de información de identificación personal.

9. Auditoría / presentación de informes

- 9.1 KONG se reserva el derecho de solicitar al Revendedor informes de inventarios, ventas y otra información pertinente con respecto a su administración de los Productos, conforme a lo que KONG pueda solicitar razonablemente ocasionalmente. KONG concederá al Revendedor al menos treinta (30) días para cumplir con dicha solicitud, salvo que se le permita exigir una respuesta inmediata a un aviso que solicite la información necesaria para verificar el cumplimiento del Revendedor con este Acuerdo.
- 9.2 KONG se reserva el derecho de auditar y/o supervisar las actividades del Revendedor para el cumplimiento de este Acuerdo, incluyendo, entre otros, la inspección de las instalaciones y registros del Revendedor en relación con los Productos.

10. Ausencia de representación

- 10.1 Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo tiene por objeto o se considerará que establece una asociación o empresa conjunta entre cualquiera de las partes, constituye a una parte como agente de otra parte, o autoriza a una parte a hacer o contraer compromisos para o en nombre de otra parte. Cada parte confirma que actúa en su propio nombre y no en beneficio de ninguna otra persona. El Revendedor no (a) actuará como, o se representará a sí mismo como un agente de KONG para ningún propósito; (b) pignoraré el crédito de KONG; (c) ofrecerá cualquier condición o garantía en nombre de KONG; (d) efectuará cualquier representación en nombre de KONG; o (e) intentará comprometer a KONG en cualquier contrato de venta o cualquier otro acuerdo legalmente vinculante.

11. Plazo de autorización y terminación

- 11.1 La vigencia de este Anexo comenzará en la fecha en que KONG proporcione al Revendedor la confirmación expresa por escrito de KONG de que el Revendedor está autorizado como Revendedor autorizado (la “Fecha de autorización”), y continuará en plena vigencia durante un (1) año a partir de la Fecha de autorización (el “Plazo de autorización inicial”). Este Anexo se renovará automáticamente por períodos consecutivos de un (1) año (“Plazo(s) de autorización renovada”), y junto con el Plazo de autorización inicial, el “Plazo de autorización”).

- 11.2 El presente Anexo puede ser rescindido como sigue:
- a) por KONG, inmediatamente después de la notificación por escrito al Revendedor en caso de que este incumpla las Cláusulas 2, 3, 4, 5, 6 o 7 de este Anexo;
 - b) por KONG, inmediatamente después de la notificación por escrito al Revendedor si cualquier Contrato (según se define en los Términos y Condiciones de Suministro entre las Partes, si es aplicable) se rescinde como resultado de un incumplimiento o falta de cumplimiento por parte del Revendedor;
 - c) por cualquiera de las partes inmediatamente después de avisar por escrito a la otra parte si:
 - (i) la otra parte: (i) se disuelve; (ii) cesa en el ejercicio de la totalidad (o prácticamente la totalidad) de sus actividades; (iii) es o se vuelve incapaz de pagar sus deudas a su vencimiento; (iv) es o se vuelve insolvente o es declarada insolvente; o (v) convoca una reunión o hace o propone realizar cualquier convenio o conciliación con sus acreedores;
 - (ii) se nombra un administrador, administrador judicial, liquidador, depositario, fideicomisario, gestor o similar sobre cualquiera de los activos de la otra parte;
 - (iii) se dicta una orden de liquidación de la otra parte, o la otra parte aprueba una resolución para su liquidación (salvo a los efectos de una reorganización de una empresa solvente, en la que la entidad resultante asumirá todas las obligaciones de la otra parte en virtud de este Anexo);
 - (iv) (cuando la otra parte sea una persona física) que la otra parte fallezca, o como resultado de una enfermedad o incapacidad se vuelva incapaz de gestionar por sí misma sus asuntos, o sea objeto de una petición o una orden de quiebra.
- 11.3 Si por cualquier motivo se da por terminado este Anexo:
- (a) cualquier Contrato (tal como se define en los Términos y Condiciones de Suministro entre las Partes, si es aplicable) entre KONG y el Revendedor terminará inmediatamente;
 - (b) el Revendedor cesará inmediatamente:
 - (i) de vender los Productos;
 - (ii) de vender los Productos o actuar de cualquier manera que pueda razonablemente dar la impresión de que el Revendedor es un Revendedor autorizado o tiene alguna relación con KONG; y
 - (iii) de utilizar la PI otorgada bajo licencia.
- 11.4 Las siguientes disposiciones de este Anexo seguirán en vigor después de su terminación: 11.

12. General

- 12.1 No se eximirá del cumplimiento de ninguna de las disposiciones de este Anexo, salvo con el consentimiento expreso y por escrito de la parte que no haya incumplido.
- 12.2 Si un tribunal u otra autoridad competente determina que alguna de las disposiciones de este Anexo es ilegal y/o inaplicable, las demás disposiciones del Anexo seguirán en vigor. Si alguna disposición ilegal y/o inaplicable fuera lícita o aplicable si se suprimiera parte de ella, se considerará que esa parte ha sido suprimida, y el resto de la disposición seguirá en vigor (a menos que ello contradiga la clara intención de las partes, en cuyo caso se considerará suprimida la totalidad de la disposición pertinente).
- 12.3 KONG puede ceder libremente sus derechos y obligaciones en virtud de este Anexo sin el consentimiento del Revendedor. Salvo que se disponga expresamente en esta Cláusula, ninguna de las partes podrá, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, ceder, transferir, cobrar, otorgar licencias o de otro modo disponer o negociar cualquier derecho u obligación en virtud del presente Anexo.
- 12.4 El presente Anexo se ha redactado en beneficio de las partes y no tiene por objeto beneficiar a ningún tercero ni ser aplicable por ningún tercero. Los derechos de las partes a dar por terminada, rescindir o acordar cualquier enmienda, renuncia, variación o acuerdo en virtud de este Anexo o en relación con el mismo no están sujetos al consentimiento de ningún tercero.
- 12.5 Este Anexo se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de Inglaterra y Gales; y los tribunales de Inglaterra tendrán jurisdicción exclusiva para juzgar cualquier controversia que surja en virtud de este Anexo o en relación con él.

Para obtener información sobre cómo podemos utilizar sus datos, consulte <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>

Confirmando que he leído atentamente, entiendo y acepto los términos de este Anexo de distribuidor autorizado:

Firma: _____

Nombre del representante autorizado: _____

Cargo: _____

Nombre de la empresa distribuidora: _____

Fecha: _____