



## Programa de parceiros europeus da KONG

### CRITÉRIOS DE AUTORIZAÇÃO DO REVENDEDOR PARA A VENDA NO VAREJO DE PRODUTOS KONG NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS (“CRITÉRIOS DA KONG PARA INSTALAÇÕES FÍSICAS”) E ON-LINE (“CRITÉRIOS DE CLIQUES DA KONG”)

Os brinquedos KONG são o padrão ouro dos brinquedos para cães há mais de quarenta anos. Qual é a magia?

- **A segurança está sempre no topo da nossa lista.** Jamais tomaríamos uma má decisão para os animais de estimação dos nossos clientes, e ponto final.
- **Temos um compromisso com a qualidade.** Tudo o que fazemos é sempre o melhor possível, por inteiro, sem perda de qualidade.
- **Nos orgulhamos em sermos originais.** Como os nossos KONGs clássicos, feitos com borracha natural KONG. É por isso que pessoas e animais de estimação ao redor do mundo conhecem a KONG pelo nome.
- **Sabemos que os cães precisam de variedade.** Isso é fato: os cães ficam entediados, assim como nós. Por isso, a KONG tem brinquedos de todos os tipos e tamanhos. Continuamos a fomentar brincadeiras saudáveis e jamais paramos de inovar.

Cada brinquedo KONG é criado e produzido com esses valores e princípios fundamentais em mente. Portanto, o nosso Programa de parceiros europeus da KONG visa assegurar que todos os varejistas que vendem produtos KONG (“Produtos”) em instalações físicas e/ou on-line cumpram e protejam esses princípios e, mais especificamente:

- Assegurem que os donos de animais de estimação escolham o Produto mais adequado e mais seguro para a segurança, bem-estar e prazer do animal.
- Proporcionem uma experiência de vendas excelente e de alta qualidade.
- Promovam e aprimorem a reputação superior da marca KONG.

Como Revendedor autorizado dos Produtos, você concorda, como condição para a sua autorização, em:

- (i) Se você promove ou vende os Produtos em instalações físicas, somente promover ou vender os Produtos em lojas físicas que estejam em conformidade com os **Critérios da KONG para instalações físicas** e que tenham sido pré-aprovados por escrito pela KONG (“**Loja física autorizada**”), sempre.
- (ii) Se você promove ou vende os Produtos on-line, somente promover ou vender os Produtos por meio de um site que esteja em conformidade com os **Critérios de cliques da KONG** e que tenha sido pré-aprovado por escrito pela KONG (“**Site autorizado**”), sempre.
- (iii) Se você promove ou vende os Produtos tanto em instalações físicas quanto on-line (ou seja, se você for um revendedor “híbrido”), cumprir os critérios (i) e (ii) acima (em outras palavras, você precisa cumprir os critérios da KONG para instalações físicas e os critérios de cliques da KONG e obter a aprovação expressa por escrito da KONG para cada loja física e site pelo qual venda os Produtos).
- (iv) Somente comprar produtos diretamente da KONG, Distribuidores autorizados no Espaço Econômico Europeu, Suíça e Reino Unido (“Europa”) ou Revendedores autorizados na Europa.
- (v) Somente revender os Produtos para usuários finais, outros Revendedores autorizados ou Distribuidores autorizados na Europa.

Você concorda e declara estar ciente de que a inobservância dessas condições dará à KONG o direito de retirar a sua autorização de revendedor imediatamente. Observe que a KONG poderá alterar estes Critérios e os Produtos aos quais se aplicam ao longo do tempo, mediante notificação com 30 dias de antecedência.



## **Critérios de autorização do Revendedor para todos os revendedores (lojas físicas e on-line)**

---

### **1. NEGÓCIOS DE VAREJO DE ALTA QUALIDADE**

- 1.1 Você precisa ter uma reputação estabelecida e um histórico de vendas no varejo de brinquedos e suprimentos de boa qualidade para animais de estimação, bem como um plano financeiro e de negócios documentado com o objetivo de estabelecer esta reputação e histórico.
- 1.2 Você precisa ter uma conduta profissional ílibada e histórico desta conduta. Você precisa realizar as vendas de maneira amigável ao cliente, confiável, pontual, correta, precisa e, de modo geral, de alta qualidade.
- 1.3 Os defensores da marca KONG aspiram a ensinar vs. vender a marca KONG.

### **2. OPERAÇÃO DE VENDAS**

- 2.1 Para poder oferecer aos consumidores o KONG correto para seu respectivo cão, você precisa promover e vender toda a linha de brinquedos e consumíveis KONG Classic (lanches e guloseimas). Você precisa manter estoques suficientes para satisfazer a demanda do cliente.
- 2.2 Você se compromete a fornecer à KONG relatórios dos seus estoques, vendas e outras informações pertinentes sobre o seu manuseio dos Produtos [inclusive, entre outros, detalhes de vendas e receitas obtidas para cada Loja física autorizada e Site autorizado pelo qual você venda produtos KONG (conforme o caso)], conforme a KONG venha a solicitar ao longo do tempo.
- 2.3 Você não pode enviar ou vender os Produtos a nenhum cliente fora da Europa. Você precisa obter a autorização expressa por escrito da KONG antes de fazer vendas a clientes localizados fora da Europa.
- 2.4 Você precisa vender os Produtos na embalagem original e jamais modificar a embalagem original da KONG ou os Produtos, de qualquer forma, antes da revenda.

### **3. CONFORMIDADE E CONDUTA**

- 3.1 Você será responsável e precisará cumprir todos os regulamentos, leis e regras locais e da União Europeia aplicáveis.
- 3.2 Você não pode usar, disseminar ou divulgar informações confidenciais da KONG que você receber ou às quais tenha acesso como Revendedor autorizado, salvo se estritamente necessário para o devido cumprimento das suas obrigações como Revendedor autorizado ou conforme venha a ser determinado por lei.
- 3.3 Você precisa notificar cada um dos seus funcionários envolvidos nas vendas dos produtos KONG sobre esses Critérios e o que é exigido de cada um. Você precisa estabelecer políticas e procedimentos que assegurem a conformidade com esses Critérios e precisa tomar medidas afirmativas para assegurar a conformidade.
- 3.4 Você precisa preservar e melhorar a reputação e a imagem da KONG e dos produtos KONG e comprometer-se a evitar condutas ilegais ou antiéticas, inclusive, entre outras, práticas de “iscar e trocar”. Você não pode se envolver em práticas de vendas injustas ou fazer declarações incorretas, enganosas, difamatórias ou depreciativas sobre a KONG ou os Produtos.



## Critérios de autorização do Revendedor para a venda no varejo de produtos KONG em instalações físicas

### CRITÉRIOS DA KONG PARA INSTALAÇÕES FÍSICAS

---

#### 1. SUAS LOJAS FÍSICAS

- 1.1 Suas lojas físicas precisam oferecer um ambiente de varejo de alta qualidade e fácil de usar, que reflita a imagem da marca e a reputação dos Produtos, e que ajude o consumidor a identificar facilmente o Produto correto para seu respectivo animal de estimação. Especificamente, as suas lojas físicas precisam cumprir as seguintes exigências de qualidade.

#### 0. EXIGÊNCIAS DE EXPOSIÇÃO

- 2.1 Você precisa assegurar que os Produtos sejam mostrados dentro de uma seção da loja exclusiva para os produtos KONG, que, por sua vez, esteja localizada em uma seção da loja específica para brinquedos para animais de estimação de outros fabricantes/fornecedores de boa reputação. Com exceção dos produtos da sua própria marca (se for o caso), você não pode dar menos prioridade na sua loja aos produtos KONG do que aos produtos de outros fabricantes/fornecedores e, de modo geral, precisa abster-se de discriminar os produtos KONG com relação aos produtos de outros fabricantes/fornecedores.
- 2.2 A área de exibição do Produto precisa cumprir todas as diretrizes e exigências de marca da KONG, que a KONG venha a especificar ao longo do tempo, inclusive (entre outros) o Folheto de instalação da marca na loja e as Diretrizes de organização da marca KONG.
- 2.3 Você precisa usar somente as imagens (inclusive imagens de produtos), materiais de marketing, gráficos ou outros materiais visuais ou de áudio fornecidos ou aprovados por escrito pela KONG, tanto na sua loja como em materiais de marketing ou promocionais, físicos ou eletrônicos, usados, pagos ou associados ao seu negócio.
- 2.4 Você precisa descrever com precisão os Produtos usando somente a propriedade intelectual protegida da KONG que você tenha sido autorizado a usar por escrito pela KONG ("PI licenciada") no ano mais recente. Você concorda em usar a PI licenciada de acordo com todas as diretrizes de propriedade intelectual da KONG, comunicadas pela KONG ao longo do tempo. Você não pode sugerir ou dar a entender que seu site, anúncio, link patrocinado ou qualquer outro marketing on-line usado ou pago por você esteja, de alguma forma, relacionado aos sites oficiais da KONG, de propriedade e operados pela KONG.

#### 2. CONTROLES DE QUALIDADE

- 3.1 É importante para nós que cada cliente e seu respectivo animal de estimação recebam o produto mais adequado e mais seguro, em perfeitas condições. Esperamos que todos os clientes fiquem satisfeitos não somente com o produto KONG que compraram, mas também com a experiência de compra e recebimento do produto. Para assegurar que isso se realize, a KONG exige que todos os seus respectivos revendedores adotem as seguintes práticas:
- (a) Separar, embalar e (se desejado pelo cliente) ensacar cada produto KONG vendido separadamente.
  - (b) Realizar verificações rigorosas de controle da qualidade em todos os produtos KONG, inclusive (entre outros) verificar a integridade de todas as embalagens de todos os produtos KONG vendidos para assegurar que não estejam danificados.
- 3.2 Além do acima mencionado, para auxiliar a KONG na meta de assegurar que cada cliente fique satisfeito com o produto KONG que receber, a KONG exige que seus respectivos revendedores realizem verificações de controle da qualidade do produto em 3 de cada 10 mil produtos KONG à venda. Isso deve incluir:3



- (a) Realizar uma avaliação detalhada da embalagem do produto KONG.
- (b) Abrir a embalagem.
- (c) Realizar uma avaliação detalhada do produto KONG em relação a falhas, danos ou outras anormalidades.
- (d) Documentar inteiramente e com precisão a verificação de controle da qualidade do produto.

3.3 A verificação acima mencionada deve ser realizada às custas do revendedor. Toda vez que o revendedor descobrir falhas danos ou outras anormalidades em, no mínimo, 2 dos 3 produtos que testar, o revendedor:

- (a) informará imediatamente a KONG; e
- (b) deixará de vender os produtos KONG aos clientes até receber a confirmação da KONG de que poderá retomar a venda.

#### **4. ATENDIMENTO AO CLIENTE - TREINAMENTO DE VAREJO DA KONG**

4.1 A KONG está constantemente inovando e buscando construir sua respectiva reputação como fornecedora do padrão ouro dos brinquedos para cães, para assegurar que cada cliente e seu respectivo animal de estimação recebam o produto mais adequado e mais seguro. A KONG acredita que os cães precisam brincar e espera que seus respectivos revendedores tomem medidas ativas para transmitir essa mensagem aos clientes e promover a marca KONG. Para a KONG, uma das maneiras mais eficazes de assegurar que os clientes fiquem satisfeitos com o produto KONG que recebem, manter a reputação e promover a marca KONG é interagir diretamente com os clientes e ouvir seus respectivos comentários. Por esse motivo, você precisa fornecer aos consumidores acesso a consultores treinados que possam obter os comentários dos clientes, lidar com as consultas e dar conselhos úteis, imediatos e personalizados, conforme detalhado abaixo:

- (a) Em todos os momentos durante o horário de funcionamento, a sua loja deve contar com um número suficiente de funcionários de varejo bem-informados que tenham recebido **Treinamento de vendedor de varejo da KONG** e que possam dar orientações precisas e úteis sobre os recursos dos Produtos, conquistar a confiança dos pais dos animais de estimação e ajudar o consumidor a identificar o produto mais adequado para seu respectivo animal de estimação.
- (b) A sua loja precisa estar aberta durante os horários que reflitam a prática padrão do setor, inclusive aos sábados.

4.2 Você precisa contar com uma política de devolução confiável e fácil de usar, inclusive um serviço eficiente de devolução que, no mínimo, (i) permita a devolução dos produtos encomendados no prazo de 14 dias a partir da data da compra ou prazo superior, em caso de determinações legais locais de prazo mais longo, e (ii) garanta devoluções gratuitas.



## Critérios de autorização do Revendedor para a venda on-line no varejo dos produtos KONG

### CRITÉRIOS DE CLIQUES DA KONG

---

#### 1. SEU SITE

- 1.1 O seu site precisa oferecer um ambiente de varejo de alta qualidade, visualmente agradável e fácil de usar, que reflita a imagem da marca e a reputação dos Produtos e que ajude o consumidor a identificar facilmente o produto mais seguro e mais adequado para seu respectivo animal de estimação. Especificamente, o seu site precisa cumprir as seguintes exigências de qualidade:

#### ***Exigências de exibição e conteúdo***

- 1.2 Você precisa assegurar que os Produtos sejam descritos em uma seção do site exclusiva para os produtos KONG, que esteja localizada em uma seção do site específica para brinquedos para animais de estimação de outros fabricantes/fornecedores de boa reputação. Com exceção dos produtos da sua própria marca (se for o caso), você não pode dar menos prioridade no seu site aos produtos KONG do que aos produtos de outros fabricantes/fornecedores e, de modo geral, precisa abster-se de discriminar os produtos KONG com relação a produtos de outros fabricantes/fornecedores.
- 1.3 O seu site, as páginas do Produto e os anúncios, links patrocinados ou outros tipos de marketing on-line usados, pagos ou associados ao seu negócio, precisam estar em conformidade com a representação e a estratégia de marca on-line da KONG, inclusive as diretrizes de propriedade intelectual ou de marca on-line, conforme fornecidas pela KONG ao longo do tempo. Mais especificamente, você se compromete a:
- (a) Usar o nome KONG com todas as letras maiúsculas.
  - (b) Somente usar o texto e os marcadores de benefícios aprovados pela KONG.
  - (c) Somente utilizar imagens, banners de marketing, vídeos, gráficos ou outros conteúdos visuais ou de áudio aprovados pela KONG, representados na ordem de importância aprovada.
  - (d) Apresentar e descrever com precisão os Produtos, usando somente a propriedade intelectual aprovada da KONG e de acordo com todas as especificações da KONG.
  - (e) Não configurar nem registrar negócios, nomes de domínio, nomes de loja ou nomes de usuário de mídia social que incluam qualquer marca comercial de propriedade ou licenciada pela KONG, nome de produtos KONG ou qualquer erro ortográfico do nome das marcas comerciais de propriedade ou licenciadas pela KONG, ou do nome dos produtos KONG.
  - (f) Exibir o seu logotipo e/ou nome destacadamente e não exibir no seu site ou em qualquer outro site, anúncio, link patrocinado ou outro tipo de marketing usado ou pago por você, qualquer propriedade intelectual da KONG de forma a sugerir, dar a impressão ou ser percebido pelo visitante do site (ou anúncio, etc.) como sendo operado pela KONG ou, de alguma forma, relacionado aos sites oficiais da KONG.



### ***Recursos do site***

- 1.4 O seu site precisa oferecer recursos de busca fáceis de usar que assegurem resultados de busca precisos, consistentes e relevantes para os Produtos e ferramentas de Informações detalhadas da KONG, desenvolvidas para ajudar o consumidor a comprar um brinquedo seguro e correto para seu respectivo animal de estimação. Você precisa assegurar que as buscas de marca por produtos e marcas KONG produzam somente resultados para os produtos KONG e não contenham resultados para os produtos dos concorrentes.
- 1.5 Você precisa exibir o preço total (excluindo o custo final de envio) do Produto na página do Produto, inclusive IVA e outros impostos ou taxas incidentes.
- 1.6 Você precisa dar aos clientes a possibilidade de fazer uma avaliação do cliente no seu site.

### ***Processo de pedido***

- 1.7 O seu site precisa ser um site seguro para as operações do cliente e você precisa manter todos os dados do cliente seguros, bem como processar os dados do cliente de acordo com a legislação aplicável. O software de segurança criptografado e as operações bancárias seguras precisam estar sempre habilitados.
- 1.8 O seu site precisa conter um link claro e visível para os seus termos e condições de venda, inclusive, entre outros, termos de pagamento, termos de entrega e políticas e procedimentos para devoluções, reembolsos e trocas de clientes. Os seus termos e condições precisam ser exibidos ou vinculados durante, no mínimo, uma etapa do processo de pedido (ou durante mais etapas do processo de pedido, se assim determinado pela legislação local). O seu site precisa definir de forma clara e evidente que: (a) você, e não a KONG, está vendendo para o cliente e (b) os termos e condições, direta e indiretamente aplicáveis a devoluções, reembolsos e trocas por clientes, são seus e não da KONG. Você precisa oferecer as suas próprias instalações e disponibilizar pessoal próprio para tratar e resolver todas as exigências de troca, reembolso ou devolução dos produtos KONG.
- 1.9 Você precisa oferecer, no mínimo, duas formas de pagamento práticas para o cliente, que correspondam aos padrões comuns do setor de varejo na internet dos países nos quais você comercializa ou promove ativamente os produtos KONG.
- 1.10 Você precisa contar com um mecanismo para confirmar para o cliente a realização de cada pedido por meio do seu site e quando cada pedido foi enviado para o endereço de entrega. Você precisa fazer todo o possível para enviar os produtos no prazo de 3 (três) dias úteis a partir da data do pedido do cliente. Você precisa oferecer, ainda, a possibilidade de os clientes rastrearem a remessa e obterem atualizações em tempo real sobre a efetiva situação da entrega.

## **2. MARKETPLACES/PLATAFORMAS DE TERCEIROS**

- 2.1 Com exceção dos marketplaces ou plataformas de terceiros listadas no Critério 2.3, abaixo, você se compromete a:  
Não vender em marketplaces ou plataformas de terceiros sem primeiro (i) demonstrar à KONG que a sua loja virtual cumpre plenamente estes Critérios de cliques da KONG e (ii) ter recebido a confirmação prévia por escrito da KONG de que a sua loja virtual é um Site autorizado que se encontra em conformidade. Para esses fins, as referências a “site” em qualquer outro lugar nos Critérios de cliques da KONG incluirão referências à loja virtual no marketplace de terceiros. Para evitar dúvidas, se você usar um parceiro de execução terceirizado, você permanecerá única e diretamente responsável pela sua conformidade com todos os Critérios de cliques da KONG, inclusive pela condução dos processos e verificações de controle da qualidade estabelecidos no parágrafo 4.º. Você não delegará a terceiros a conformidade com nenhum Critério de cliques da KONG.



2.2 Além de atender aos demais Critérios de cliques da KONG, para que a loja virtual em algum marketplace/plataforma de terceiros se qualifique como Site autorizado, você precisa cumprir os seguintes critérios:

- (a) Você precisa tomar medidas ativas para identificar e otimizar palavras-chave para a busca de produtos KONG no marketplace/plataforma de terceiros e, conseqüentemente, otimizar a visibilidade dos produtos KONG e a promoção da marca KONG no marketplace/plataforma de terceiros. Você precisa concordar em trabalhar com a KONG para essa finalidade.
- (b) Você precisa trabalhar com a KONG e obter aprovação regular (no mínimo, quinzenalmente) para todo o conteúdo (inclusive, entre outros, descrições e detalhes do produto, imagens e títulos) nas páginas de produtos da sua loja virtual, para assegurar que o conteúdo permaneça otimizado, atualizado, preciso e em conformidade com as diretrizes de marca da KONG. Você precisa obter aprovação da KONG para alterações de conteúdo ou atualizações que você fizer na página de produtos da loja virtual.
- (c) Você precisa alcançar e manter uma pontuação de comentários do cliente no marketplace de terceiros que seja, no mínimo, 95% positiva.

2.3 São proibidas as vendas por meio de marketplaces/plataformas de terceiros que tenham sido designados pela KONG como marketplaces/plataformas excluídas. Os marketplaces/plataformas de terceiros excluídas são:

- (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; SOExchange.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; Xooole.com; Zibbet.com; 3tailer.com (e seus respectivos domínios locais).
- (b) Bem como outros marketplaces ou plataformas de terceiros que a KONG venha a especificar ao longo do tempo.

### 3. CONTROLES DE QUALIDADE

3.1 É importante para nós que cada cliente e seu respectivo animal de estimação recebam o produto mais adequado e mais seguro, em perfeitas condições e em tempo hábil. Esperamos que todos os clientes fiquem satisfeitos não somente com o produto KONG que compraram, mas também com a experiência de compra e recebimento do produto. Para assegurar que isso se realize, a KONG exige que todos os revendedores de produtos KONG adotem as seguintes práticas de controle da qualidade:

- (a) Separar, embalar e ensacar individualmente cada produto KONG vendido separadamente.
- (b) Assegurar que todos os produtos KONG à venda sejam embalados de forma a protegê-los contra danos antes de serem recebidos pelo cliente.





- (c) Realizar verificações rigorosas de controle da qualidade em todos os produtos KONG vendidos, inclusive (entre outros):
  - (i) Verificar todos os paletes e caixas de transporte quanto a danos.
  - (ii) Assegurar que cada produto enviado ao cliente seja o correto, inclusive verificando dados como números SKU dos produtos, números ASIN, documentos de envio, etc.
  - (iii) Verificar cada produto KONG enviado ao cliente em busca de defeitos ou danos óbvios.
  - (iv) Verificar a integridade de todas as vedações de embalagem e envio para cada produto KONG enviado ao cliente.
  - (v) Incluir na etiqueta e/ou na embalagem de entrega o nome comercial e os dados de contato do Revendedor para serviços de devolução ou pós-venda, inclusive endereço físico, número de telefone e e-mail.
  - (vi) Assegurar que todas as etiquetas em cada produto KONG estejam corretas para permitir que cheguem até o cliente em segurança e em tempo hábil.

3.2 Além do acima mencionado, para auxiliar a KONG na meta de assegurar que cada cliente fique satisfeito com o produto KONG que receber, a KONG exige que seus respectivos revendedores realizem verificações de controle da qualidade do produto em 3 de cada 10 mil produtos KONG à venda. Isso deve incluir:

- (a) Realizar uma avaliação detalhada da embalagem do produto KONG.
- (b) Abrir a embalagem.
- (c) Realizar uma avaliação detalhada do produto KONG em relação a falhas, danos ou outras anormalidades.
- (d) Documentar inteiramente e com precisão a verificação de controle da qualidade do produto.

3.3 A verificação acima mencionada deve ser realizada às custas do revendedor. Toda vez que o revendedor descobrir falhas danos ou outras anormalidades em, no mínimo, 2 dos 3 produtos que testar, o revendedor:

- (a) informará imediatamente a KONG; e
- (b) deixará de enviar os produtos KONG aos clientes até receber a confirmação da KONG de que poderá retomar os envios.

3.4 Você também precisa realizar, no mínimo, uma compra de teste de conformidade on-line todos os meses, por meio da qual você comprará um produto KONG de cada Site autorizado no qual vende produtos KONG, para determinar:

- (a) O tempo médio de entrega.





- (b) Se o produto recebido é o produto que foi pedido.
- (c) A condição da embalagem do produto e do próprio produto, bem como se foi danificado durante o transporte.

Você precisa registrar os resultados de cada compra de teste de conformidade on-line. Se a compra de teste de conformidade ficar abaixo dos padrões que o cliente médio esperaria, você precisa relatar isso à KONG imediatamente e tomar medidas corretivas para assegurar que qualquer problema destacado pela compra de teste de conformidade seja corrigido para um padrão aceitável para a KONG.

*Observação: se você usar um serviço de execução de terceiros, você permanecerá sendo o único responsável pela realização de todos os controles de qualidade dispostos nesta seção 3 (juntamente com o cumprimento do restante destes Critérios de cliques da KONG) diretamente, ou seja, não poderão ser delegados a terceiros.*

#### **4. ATENDIMENTO AO CLIENTE**

4.1 A KONG está constantemente inovando e buscando construir sua respectiva reputação como fornecedora do padrão ouro dos brinquedos para cães, para assegurar que cada cliente e seu respectivo animal de estimação recebam o produto mais adequado e mais seguro. A KONG acredita que os cães precisam brincar e espera que seus respectivos revendedores tomem medidas ativas para transmitir essa mensagem aos clientes e promover a marca KONG. Para a KONG, uma das maneiras mais eficazes de assegurar que os clientes fiquem satisfeitos com o produto KONG que recebem, manter a reputação e promover a marca KONG é interagir diretamente com os clientes e ouvir seus respectivos comentários. Por esse motivo, você precisa fornecer aos consumidores acesso a consultores treinados que possam lidar com as consultas dos clientes e dar conselhos úteis, imediatos e personalizados, conforme detalhado abaixo:

- (a) Você precisa operar uma linha de atendimento ao cliente de telefone fixo e, idealmente, um recurso de bate-papo on-line ao vivo, cujos dados precisam ser exibidos de forma destacada e clara no seu site.
- (b) Você precisa prestar suporte ao cliente no idioma local e durante o horário de funcionamento padrão do setor, inclusive aos sábados, dos países nos quais você comercializa ou promove ativamente os Produtos. Você também fará o possível para fornecer atendimento ao cliente em outros idiomas, consistentes com os locais de entrega dos clientes. Fora desses horários, é necessário que o cliente possa deixar um correio de voz ou enviar um e-mail solicitando atendimento. As solicitações precisam ser respondidas o mais rápido possível, mas em hipótese alguma após o próximo dia útil.
- (c) Toda a equipe voltada para o cliente (isso inclui todas as interações por telefone, o recurso de bate-papo on-line ao vivo e e-mail) precisa estar familiarizada com os Produtos que você vende e com as ferramentas de Informações detalhadas da KONG no seu site, para que possam fornecer orientações precisas e úteis sobre os recursos dos Produtos, conquistar a confiança dos pais do animal de estimação e ajudar o consumidor a usar as ferramentas de Informações detalhadas para identificar o produto mais adequado para seu respectivo animal de estimação.

4.2 A KONG também exige que todos os seus respectivos revendedores:

- (a) Ofereçam aos clientes a possibilidade de deixar comentários sobre o produto KONG e sua respectiva experiência de compra do produto com o revendedor.
- (b) Tenham uma alta taxa de comentários de clientes.



(c) Tenham uma baixa taxa de defeitos relatados pelos clientes.

(d) Tenham, no mínimo, uma pontuação de 9,5 no Trust Pilot ou outra plataforma de avaliação equivalente.

- 4.3 Você precisa responder às avaliações negativas publicadas pelos clientes no seu site em até 24 horas a partir da hora da publicação do comentário e/ou da pontuação dada pelo cliente.
- 4.4 Você precisa contar com uma política de devolução confiável e fácil de usar, inclusive um serviço eficiente de devolução que, no mínimo, (i) permita a devolução dos produtos encomendados no prazo de 14 dias a partir da data da compra ou prazo superior, em caso de determinações legais locais de prazo mais longo, e (ii) garanta devoluções gratuitas. Você precisa oferecer aos clientes a possibilidade de imprimir etiquetas de devolução on-line, incluir uma etiqueta de devolução na embalagem de entrega ou oferecer serviços de coleta para produtos devolvidos.

## **5. CONFORMIDADE E CONDUTA**

- 5.1 Você será responsável e precisará cumprir todos os regulamentos, leis e regras locais e da União Europeia aplicáveis, inclusive relacionados ao recebimento de pedidos ou condução de negócios pela internet, proteção de dados, privacidade de dados, proteção ao consumidor e registros, protocolamentos e pagamentos de IVA/impostos locais no país.
- 5.2 Você não pode fazer parceria com terceiros que usem adware, spyware ou outro software para participar de publicidade pop-up ou pop-under e/ou gerar atividade não iniciada pelo usuário (p. ex., cliques ou redirecionamentos forçados).
- 5.3 Você não pode usar superlativos para descrever a quantidade de estoque da KONG ou a experiência de compra on-line da KONG em nenhum site, anúncio, link patrocinado ou qualquer outro marketing on-line usado, pago ou associado ao seu negócio. Exemplos de frases proibidas incluem, entre outras, “a maior oferta on-line disponível da KONG” ou “melhor site da KONG”.

## Adendo de Revendedor autorizado da KONG

**IMPORTANTE: Leia atentamente os termos deste Adendo, pois ele estabelece os seus direitos e obrigações legais no que diz respeito à sua autorização para vender produtos KONG. Observe que este Adendo substitui todos os contratos anteriores (inclusive autorizações) que você possa ter celebrado e/ou recebido da KONG em relação à venda off-line e/ou on-line dos Produtos. Da mesma forma, todos os revendedores são obrigados a obter uma nova autorização nos termos deste Adendo.**

### CONSIDERANDOS:

- a. Considerando que a KONG fabrica os Produtos e os distribui na Europa (conforme definido abaixo) por meio dos Distribuidores autorizados e Revendedores autorizados (conforme definido abaixo), o que é essencial para manter a viabilidade e promover os objetivos do Programa de parceiros europeus da KONG; e
- b. Considerando que a KONG deseja nomear o Revendedor como Revendedor autorizado não exclusivo para a promoção e venda dos Produtos aos Usuários finais, outros Revendedores autorizados e Distribuidores autorizados na Europa, e o Revendedor deseja promover e vender os Produtos nos termos e condições deste Adendo;

As partes concordam com o seguinte:

### 1. Definições

- 1.1 “**Data da autorização**” tem o significado atribuído na Cláusula 11 deste Adendo.
- 1.2 “**Vigência da autorização**” tem o significado atribuído na Cláusula 11 deste Adendo.
- 1.3 “**Distribuidor autorizado**” refere-se ao distribuidor atacadista na Europa que tenha celebrado o Adendo de Distribuidor autorizado com a KONG e recebido confirmação prévia por escrito da KONG de que está autorizado a vender produtos KONG a Revendedores autorizados ou Distribuidores autorizados na Europa, em virtude da sua respectiva conformidade com os Critérios de autorização do Distribuidor.
- 1.4 “**Localização física autorizada**” refere-se à loja de varejo com endereço físico operada pelo Revendedor que a KONG tenha pré-autorizado por escrito para a venda off-line dos Produtos pelo Revendedor, em virtude da conformidade do endereço físico com os Critérios de autorização do Revendedor para vendas off-line.
- 1.5 “**Revendedor autorizado**” refere-se ao varejista na Europa que tenha celebrado o Adendo de Revendedor autorizado com a KONG e recebido confirmação prévia por escrito da KONG de que está autorizado a vender produtos KONG off-line e/ou on-line (conforme o caso) para Usuários finais, Revendedores autorizados ou Distribuidores autorizados na Europa, em virtude da sua respectiva conformidade com os Critérios de autorização do Revendedor relevantes.
- 1.6 “**Loja virtual autorizada**” refere-se à loja virtual operada pelo Revendedor que a KONG tenha pré-autorizado por escrito para a venda on-line dos Produtos pelo Revendedor, em virtude da conformidade da loja virtual com os Critérios de autorização do Revendedor para vendas on-line.
- 1.7 “**Critérios de autorização do Distribuidor**” refere-se aos critérios de autorização para a venda dos Produtos por Distribuidores autorizados, que a KONG poderá atualizar ao longo do tempo, mediante notificação.
- 1.8 “**Usuário final**” refere-se a qualquer comprador dos Produtos que seja o consumidor final para quem o Produto foi desenvolvido e que não pretenda revender o Produto a terceiros.
- 1.9 “**Europa**” refere-se ao Espaço Econômico Europeu, Suíça e Reino Unido.
- 1.10 “**PI licenciada**” refere-se às marcas comerciais, nomes comerciais, imagens de produtos, banners de marketing e/ou qualquer outra propriedade intelectual fornecida pela KONG por escrito, na imagem ou forma aprovada fornecida pela KONG.
- 1.11 “**Programa de parceiros europeus da KONG**” refere-se ao sistema de distribuição seletiva segundo o qual a KONG se compromete a vender as mercadorias contratadas, direta ou indiretamente, somente aos Distribuidores autorizados ou Revendedores autorizados selecionados, com base em sua respectiva conformidade com os Critérios de autorização do Distribuidor ou Critérios de autorização do Revendedor, respectivamente, e sujeito a estes Distribuidores autorizados e Revendedores autorizados se comprometerem a não vender estas mercadorias a nenhum distribuidor não autorizado ou revendedor não autorizado.
- 1.12 “**Critérios de autorização do Revendedor**” refere-se aos critérios de autorização para a venda dos Produtos por Revendedores autorizados, tanto off-line (“Critérios para instalações físicas”) como on-line (“Critérios de cliques”), que a KONG poderá atualizar ao longo do tempo, mediante notificação.

### 2. Nomeação

- 2.1 A KONG nomeia o Revendedor como Revendedor autorizado não exclusivo e, por meio deste instrumento, concede ao Revendedor (de acordo com esta nomeação) uma licença e o direito, durante a Vigência da autorização, de comercializar, distribuir e vender os Produtos sob a PI licenciada aos Usuários finais, Revendedores autorizados e Distribuidores autorizados na Europa nos Locais físicos autorizados e/ou pelas Lojas virtuais autorizadas do Revendedor (conforme o caso), nos termos deste Adendo.
- 2.2 O Revendedor não venderá os Produtos a nenhum cliente antes da Data da autorização.
- 2.3 Este Adendo substitui todas as autorizações anteriores concedidas pela KONG ao Revendedor para venda off-line e/ou on-line dos Produtos.

### 3. Vendas off-line dos Produtos

- 3.1 Se o Revendedor tiver sido expressamente autorizado pela KONG a vender os Produtos off-line, os Produtos serão oferecidos para venda somente nos Locais físicos autorizados do Revendedor e os Locais físicos autorizados estarão em conformidade com os termos dos Critérios de autorização do Revendedor para vendas off-line, sempre. É expressamente proibido ao Revendedor vender os Produtos em lojas físicas ou instalações que não tenham sido expressamente autorizadas por escrito pela KONG como Locais físicos autorizados.

### 4. Vendas on-line dos Produtos

- 4.1 Se o Revendedor tiver sido expressamente autorizado pela KONG a vender os Produtos on-line, os Produtos serão oferecidos para venda somente pelas Lojas virtuais autorizadas do Revendedor e as Lojas virtuais autorizadas estarão em conformidade com os termos dos Critérios de autorização do Revendedor para vendas on-line, sempre.
- 4.2 A menos que seja especificamente autorizado por escrito pela KONG, ao abrigo dos Critérios de Autorização de Revendedor KONG, o Revendedor não está autorizado a vender os produtos através de qualquer mercado ou plataforma online.

### 5. Somente vendas para membros autorizados do Programa de parceiros europeus da KONG

- 5.1 O Revendedor concorda que não venderá ou transferirá os Produtos, para revenda, para qualquer pessoa física ou jurídica que não seja Revendedor autorizado ou Distribuidor autorizado. No momento da venda, se o cliente estiver tentando comprar mais de 5 unidades dos Produtos, o Revendedor verificará se o cliente é Revendedor autorizado ou Distribuidor autorizado (a KONG declara que a simples confirmação de que o cliente aparece em uma lista recente de Revendedores não autorizados fornecida pela KONG será suficiente para essa finalidade).
- 5.2 O Revendedor não venderá nem oferecerá para venda nenhum produto com marca comercial, direito autoral, patente ou nome associado à KONG que o Revendedor tenha adquirido ou obtido de uma fonte que não seja a KONG, o Distribuidor autorizado ou o Revendedor autorizado.

## **6. Limite geográfico para as vendas**

6.1 O Revendedor poderá vender e anunciar para venda os Produtos somente na Europa. Por meio deste instrumento, fica expressamente proibido ao Revendedor solicitar ou consumir vendas fora da Europa, salvo se tiver obtido o consentimento expresso por escrito da KONG.

## **7. Propriedade intelectual**

- 7.1 Durante a Vigência da autorização e desde que a nomeação do Revendedor não tenha sido rescindida por nenhuma das partes, o Revendedor recebe uma licença limitada, não sublicenciável, não exclusiva, intransferível e revogável para usar a PI licenciada com o único propósito de anunciar e promover a venda dos Produtos na Europa. Esta licença será rescindida imediatamente com o encerramento do status do Revendedor como Revendedor autorizado.
- 7.2 O Revendedor concorda e declara estar ciente de que a KONG detém todos os direitos de propriedade exclusiva sobre a marca, nome e logotipo, marcas comerciais, marcas de serviço e identidade visual, direitos autorais e outras modalidades de propriedade intelectual da KONG relacionadas aos Produtos e à PI licenciada. O Revendedor não terá nenhum direito, título ou interesse inerente relacionado à PI licenciada. Todo o uso da PI licenciada e da imagem a ela associada reverter-se-á em benefício da KONG.
- 7.3 O Revendedor assegurará que a PI licenciada:
- Seja usada em conjunto com as designações ® ou TM, conforme indicado pela KONG.
  - Não seja modificada de forma alguma sem o consentimento prévio por escrito da KONG.
  - Seja usada sozinha, sem outros termos, marcas ou designs que poderiam prejudicar a PI licenciada.
  - Seja usada e exibida de acordo com as especificações ou condições de marca ou propriedade intelectual que a KONG venha a fornecer ou alterar ao longo do tempo, inclusive, entre outras, as diretrizes visuais da marca e de voz da marca da KONG.
- 7.4 O Revendedor não fará nada inconsistente com a propriedade da KONG sobre a PI licenciada, inclusive, entre outros, usar, permitir ou fazer com que outra parte use a PI licenciada como parte de um localizador uniforme de recursos (“URL”) ou tag de metadados, ou como palavra-chave ou termo de mecanismo de busca, sem o consentimento prévio por escrito da KONG. Isso não inclui o uso por meio dos programas Adword do Google e do Yahoo e/ou de outros programas Adwords semelhantes de provedores de serviços de internet.
- 7.5 Em momento nenhum, durante ou após o término deste Adendo de Revendedor, o Revendedor, com relação a negócios semelhantes ao da KONG, adotará, usará ou registrará, sem o consentimento prévio por escrito da KONG, palavras ou símbolos, ou a combinação destes que sejam (a critério exclusivo da KONG) os mesmos ou cuja semelhança possa confundir-se com a PI licenciada.
- 7.6 O Revendedor compromete-se a não copiar os Produtos ou fabricar suas próprias versões dos Produtos, nem autorizará terceiros a fazê-lo. Além disso, o Revendedor não venderá nenhum Produto, para fins de incorporação nos próprios produtos do Revendedor, a qualquer cliente que os utilizaria para fabricar o mesmo tipo de mercadoria que os produtos produzidos pela KONG.
- 7.7 Durante a Vigência da autorização ou posteriormente, o Revendedor não contestará a titularidade ou os direitos da KONG sobre a PI licenciada. Se o Revendedor contestar a validade da PI licenciada ou a titularidade ou os direitos da PI licenciada da KONG, a KONG terá o direito de rescindir imediatamente este Adendo e os contratos de fornecimento ou pedidos de compra aceitos que tenha em vigor com o Revendedor.
- 7.8 A KONG é exclusivamente responsável pelo registro e manutenção das marcas ou designs relacionados aos Produtos. O Revendedor não obterá nem tentará obter ou registrar para si mesmo, em qualquer lugar do mundo, marcas comerciais, nomes comerciais ou outra modalidade de propriedade intelectual que seja igual ou semelhante à PI licenciada.
- 7.9 O Revendedor notificará imediatamente por escrito a KONG se tomar conhecimento de:
- Violação ou suspeita de violação da PI licenciada ou de outros direitos de propriedade intelectual relacionados aos Produtos na Europa.
  - Alegação de que algum Produto ou a fabricação, uso, venda ou outro descarte de qualquer Produto na Europa, sob a PI licenciada ou não, viola direitos terceiros.
- 7.10 Em relação a qualquer assunto que se enquadre na Cláusula 7.9:
- A KONG decidirá, a seu exclusivo critério, qual ação tomar em relação ao assunto (se houver).
  - A KONG conduzirá e terá controle exclusivo sobre qualquer ação consequente que considerar necessária e, mediante solicitação e às custas da KONG, o Revendedor auxiliará na implementação de todas as medidas para defender os direitos da KONG, inclusive, às custas da KONG, na propositura das ações que venham a ser consideradas necessárias para buscar a proteção de qualquer um dos seus respectivos direitos.
  - A KONG pagará todos os custos relacionados a essa ação e terá direito a indenização e outros valores que venham a ser pagos ou concedidos como resultado da ação.
  - Mediante solicitação e às custas da KONG, o Revendedor dará toda a assistência possível à KONG (inclusive o uso do seu nome ou sendo incluído como parte em processos judiciais) nas ações a serem tomadas pela KONG nos termos desta Cláusula 6.1, contanto que o Revendedor receba a indenização que venha a exigir contra perdas, custos e despesas que venha a incorrer como resultado ou relacionadas a esta assistência.

## **8. Proteção de dados**

- 8.1 Compromete-se o Revendedor a sempre:
- Estar em conformidade com todos os regulamentos, leis e normas aplicáveis do setor referentes a privacidade, acessibilidade e segurança de dados, inclusive, entre outros, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
  - Manter políticas de privacidade detalhadas e estar em conformidade com suas respectivas políticas de privacidade e com as determinações dos contratos nos quais o Revendedor é parte.
  - Implementar e manter diretrizes por escrito referentes à segurança da informação, que incluam controles físicos, administrativos e tecnológicos desenvolvidos para impedir o acesso não autorizado a informações pessoalmente identificáveis ou sua respectiva divulgação, destruição ou perda.

## **9. Auditoria/geração de relatórios**

- 9.1 A KONG reserva-se o direito de solicitar, a partir dos relatórios do Revendedor, inventários, vendas e outras informações pertinentes sobre o manuseio dos Produtos realizado pelo Revendedor, conforme a KONG venha a solicitar ao longo do tempo. A KONG concederá ao Revendedor, no mínimo, 30 (trinta) dias para atender à solicitação, sendo que a KONG tem permissão para exigir uma resposta imediata a uma notificação solicitando informações necessárias para verificar a conformidade do Revendedor com este Contrato.
- 9.2 A KONG reserva-se o direito de auditar e/ou monitorar as atividades do Revendedor para conformidade com este Contrato, inclusive, entre outros, inspecionar as instalações e os registros do Revendedor em relação aos Produtos.

## **10. Inexistência de representação**

- 10.1 Nada neste Contrato pretende ou será considerado no sentido de estabelecer qualquer parceria ou joint venture entre qualquer uma das partes, constituir como parte o agente de outra parte ou autorizar qualquer parte a assumir ou celebrar compromissos para qualquer outra parte ou em nome desta parte. Cada parte confirma que atua em seu próprio nome e não em benefício de qualquer outra pessoa. O Revendedor: (a) não se declarará nem agirá como agente da KONG para finalidade alguma; (b) não garantirá o crédito da KONG; (c) não dará condição ou garantia em nome da KONG; (d) não fará declarações em nome da KONG; nem (e) tentará comprometer a KONG com contratos de vendas ou outros contratos legalmente vinculativos.

## 11. Vigência e rescisão da autorização

- 11.1 A vigência deste Adendo terá início na data em que a KONG fornecer ao Revendedor a confirmação expressa por escrito da KONG de que o Revendedor está autorizado como Revendedor autorizado (“Data da autorização”) e continuará em pleno vigor e efeito por 1 (um) ano a contar da Data da autorização (“Vigência da autorização inicial”). Este Adendo será renovado automaticamente por vigências consecutivas de 1 (um) ano (“Vigências da renovação da autorização”) e, juntamente com a Vigência da autorização inicial, “Vigência da autorização”).
- 11.2 Este Adendo poderá ser rescindido da seguinte forma:
- Pela KONG, imediatamente mediante notificação por escrito ao Revendedor em caso de violação pelo Revendedor das Cláusulas 2, 3, 4, 5, 6 ou 7 deste Adendo.
  - Pela KONG, imediatamente mediante notificação por escrito ao Revendedor se algum Contrato (conforme definido nos Termos e Condições de fornecimento entre as Partes, se aplicável) for rescindido como resultado de violação ou inadimplemento pelo Revendedor.
  - Por qualquer parte, imediatamente mediante notificação por escrito à outra parte se:
    - A outra parte: (i) for dissolvida; (ii) deixar de conduzir todos (ou substancialmente todos) os seus respectivos negócios; (iii) não tiver condições ou passar a não ter condições de arcar com suas respectivas dívidas quando devidas; (iv) estar, se tornar ou for declarada insolvente; ou (v) convocar uma reunião, fizer ou propuser acordo ou concordata com seus respectivos credores.
    - Algum administrador judicial, administrador de insolvência, liquidante, agente fiduciário, gerente ou semelhante for nomeado com relação a qualquer um dos ativos da outra parte.
    - Algum pedido de dissolução da outra parte for feito, ou a outra parte aprovar uma deliberação para sua respectiva dissolução (que não seja para fins de reorganização de empresa solvente em que a pessoa jurídica resultante assumirá todas as obrigações da outra parte nos termos deste Adendo).
    - Se a outra parte for pessoa física, mediante falecimento ou, como resultado de doença ou incapacidade, tornar-se incapaz de gerenciar seus respectivos negócios ou for objeto de pedido ou decretação de falência.
- 11.3 Se este Adendo for rescindido por qualquer motivo:
- Todos os Contratos (conforme definido nos Termos e Condições de fornecimento entre as partes, se aplicável) entre a KONG e o Revendedor serão rescindidos imediatamente.
  - O Revendedor cessará imediatamente:
    - de vender os Produtos;
    - de vender os Produtos ou agir de forma que possa dar a impressão de que o Revendedor é um Revendedor autorizado ou tem qualquer afiliação com a KONG; e
    - de usar a PI licenciada.
- 11.4 As seguintes disposições neste Adendo subsistirão à rescisão: 11.

## 12. Disposições gerais

- 12.1 Nenhuma violação das disposições deste Adendo será tolerada, salvo mediante expresso consentimento por escrito da parte não infratora.
- 12.2 Se alguma disposição deste Adendo for considerada, por tribunal ou outra autoridade competente, ilegal e/ou inaplicável, as demais disposições do Adendo permanecerão válidas. Se alguma disposição ilegal e/ou inaplicável se tornar válida ou aplicável ao excluir-se parte dela, essa parte será considerada excluída, e o restante da disposição permanecerá válido (salvo se isso contradizer a clara vontade das partes, hipótese em que a totalidade da disposição em questão será considerada excluída).
- 12.3 A KONG poderá ceder livremente seus respectivos direitos e obrigações nos termos deste Adendo sem o consentimento do Revendedor. Salvo conforme expressamente previsto nesta Cláusula, nenhuma das partes, sem o consentimento prévio por escrito da outra parte, poderá ceder, transferir, cobrar, licenciar ou, de outra forma, alienar ou negociar os direitos ou as obrigações objeto deste Adendo.
- 12.4 Este Adendo é feito para o benefício das partes e não pretende beneficiar nem ser aplicável por terceiros. Os direitos das partes de cancelar, rescindir ou concordar com qualquer alteração, renúncia, variação ou acordo relacionado ou nos termos deste Adendo não está sujeito ao consentimento de terceiros. 12.5 Este Adendo será regido e interpretado de acordo com as leis da Inglaterra e do País de Gales; e os tribunais da Inglaterra terão competência exclusiva para julgar qualquer disputa decorrente ou relacionada a este Adendo.

*Para obter mais informações sobre como podemos usar os seus dados, acesse <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>*

**Confirmo que li atentamente, compreendi e aceito vincular-me aos termos deste Adendo de Revendedor autorizado:**

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Nome do representante autorizado:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Nome da empresa revendedora:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_