

## Dodatek KONG pro autorizované Prodejce

**DŮLEŽITÉ: Přečtěte si, prosím podmínky tohoto Dodatku pečlivě, protože upravuje vaše zákonná práva a povinnosti v souvislosti s vaší autorizací prodávat výrobky KONG. Je nutně upozornit, že tento Dodatek nahrazuje jakoukoliv dosavadní smlouvu (včetně jakékoliv autorizace), kterou jste mohli uzavřít a/nebo obdržet od KONG ve věci prodeje Výrobků offline a/nebo online. S ohledem na uvedené jsou všichni prodejci povinni si obstarat novou autorizaci za podmínek podle tohoto Dodatku.**

### VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- a. KONG vyrábí Výrobky a provádí jejich distribuci v Evropě (jak je dále definováno níže) prostřednictvím autorizovaných Distributorů a Autorizovaných Prodejců (jak je definováno dále níže), což je nezbytné pro zachování životaschopnosti a dosahování cílů Programu pro evropské partnery KONG; a
- b. Společnost KONG si přeje ustanovit Prodejce jako nevýhradního Autorizovaného Prodejce k propagaci a prodeji Výrobků Koncovým uživatelům, dalším Autorizovaným Prodejčům a Autorizovaným Distributorům v Evropě, a Prodejce chce propagovat a prodávat Výrobky za podmínek uvedených v tomto Dodatku;

se tedy Strany dohodly následovně:

### 1. Definice

- 1.1 „Datum autorizace“ má význam uvedený v Ustanovení 11 tohoto Dodatku.
- 1.2 „Doba trvání autorizace“ má význam uvedený v Ustanovení 11 tohoto Dodatku.
- 1.3 „Autorizovaný Distributor“ znamená velkoobchodního distributora v Evropě, který uzavřel Dodatek pro Autorizovaného Distributora se společností KONG a obdržel předchozí písemné potvrzení KONG o tom, že je autorizovaný prodávat výrobky KONG Autorizovaným Prodejčům nebo Autorizovaným Distributorům v Evropě, protože je ve shodě s Kritérii autorizace Distributora.
- 1.4 „Autorizovaná fyzická lokalita“ bude znamenat maloobchodní obchod na fyzické adrese provozovaný Prodejcem, který společnost KONG předem autorizovala písemně k offline prodeji Výrobků Prodejcem, protože fyzická adresa odpovídala Kritériím pro autorizaci Prodejce pro offline prodej.
- 1.5 „Autorizovaný Prodejce“ znamená maloobchodního prodejce v Evropě, který uzavřel s KONG Dodatek pro autorizované Prodejce a obdržel předchozí písemné potvrzení společnosti KONG o tom, že je autorizovaný k prodeji výrobků KONG offline a/nebo online (dle okolností) Koncovým uživatelům, Autorizovaným Prodejčům nebo Autorizovaným Distributorům v Evropě, protože je ve shodě s příslušnými Kritérii pro autorizaci Prodejce.
- 1.6 „Autorizovaný internetový obchod“ znamená internetový obchod provozovaný Prodejcem, který KONG předem autorizoval písemně pro online prodej Výrobků Prodejcem, protože internetový obchod odpovídal Kritériím pro autorizaci Prodejce pro online prodej.
- 1.7 „Kritéria pro autorizaci Distributora“ znamená kritéria autorizace prodeje Výrobků Autorizovanými Distributory, které může společnost KONG průběžně aktualizovat formou oznámení.
- 1.8 „Koncový uživatel“ bude znamenat jakéhokoliv kupujícího Výrobku(ů), který je konečným spotřebitelem, pro kterého je Výrobek určen a který nemá v úmyslu Výrobek dále prodávat třetí straně.
- 1.9 „Evropou“ se myslí Evropský hospodářský prostor, Švýcarsko a Spojené království.
- 1.10 „Licencované IP“ znamená ochranné známky, obchodní názvy, obrázky výrobků, marketingové bannery a/nebo jakékoliv další duševní vlastnictví poskytované KONG v písemné formě, ve schválené podobě nebo formě poskytnuté společností KONG.
- 1.11 „Program pro evropské partnery KONG“ znamená selektivní distribuční systém, na základě kterého se KONG zavazuje prodávat smluvní zboží, ať již přímo nebo nepřímo, pouze Autorizovaným Distributorům nebo Autorizovaným Prodejčům zvoleným na základě jejich shody s Kritérii pro autorizaci Distributora nebo Kritérii pro autorizaci Prodejce, a kdy se takoví Autorizovaní Distributoři a Autorizovaní Prodejci zavazují neprodávat takové zboží jakýmkoliv neautorizovaným distributorům nebo neautorizovaným prodejčům.
- 1.12 „Kritéria pro autorizaci Prodejce“ znamená kritéria autorizace k prodeji Výrobků Autorizovanými Prodejci offline („Kritéria pro kamenné prodejny“) nebo online („Kritéria pro online prodej“), která může společnost KONG průběžně aktualizovat formou oznámení.

### 2. Jmenování

- 2.1 Společnost KONG jmenuje Prodejce jako nevýhradního Autorizovaného Prodejce a uděluje tak Prodejci (na základě tohoto jmenování) licenci a právo, aby v průběhu Doby trvání autorizace uváděl na trh, distribuoval a prodával Výrobky podle Licencovaného IP Koncovým uživatelům, Autorizovaným Prodejčům a Autorizovaným Distributorům v Evropě z Autorizované fyzické lokality Prodejce (Autorizovaných fyzických lokalit Prodejce) a/nebo Autorizovaného internetového obchodu (Autorizovaných internetových obchodů) za podmínek tohoto Dodatku.
- 2.2 Prodejce nesmí prodávat Výrobky jakýmkoliv zákazníkům před Datem autorizace.
- 2.3 Tento Dodatek nahrazuje jakoukoliv autorizaci dříve udělenou KONG Prodejci prodávat Výrobky offline a/nebo online.

### 3. Offline prodej Výrobků

- 3.1 Pokud byl Prodejce výslovně autorizován společností KONG k prodeji Výrobků offline, budou Výrobky nabízeny k prodeji pouze z Autorizované fyzické lokality (Autorizovaných fyzických lokalit) Prodejce a Autorizovaná fyzická lokalita (Autorizované fyzické lokality) budou po celou dobu trvání ve shodě s podmínkami Kritérii pro autorizaci Prodejce pro offline prodej. Prodejci je výslovně zakázáno prodávat Výrobky z jakéhokoliv fyzického obchodu nebo prostor, které nebyly výslovně písemně autorizovány společností KONG jako Autorizovaná fyzická lokalita.

### 4. Online prodej Výrobků

- 4.1 Pokud byl Prodejce výslovně autorizován společností KONG k prodeji Výrobků online, budou Výrobky nabízeny k prodeji pouze na Autorizovaném internetovém obchodě (Autorizovaných internetových obchodech) Prodejce a Autorizovaný internetový obchod (Autorizované internetové obchody) bude po celou dobu ve shodě s podmínkami Kritérii pro autorizaci Prodejce pro online prodej.
- 4.2 Pokud není výslovně písemně schváleno společností KONG podle Kritérii pro Autorizaci Prodejce KONG, není Prodejci povoleno prodávat produkty prostřednictvím jakéhokoli online tržiště nebo platformy třetí strany.

### 5. Prodej pouze autorizovaným členům Programu pro evropské partnery KONG

- 5.1 Prodejce se zavazuje, že nebude prodávat nebo převádět jakékoliv Výrobky jakékoliv osobě nebo organizaci k dalšímu prodeji, která není Autorizovaným Prodejcem nebo Autorizovaným Distributorem. Pokud se v okamžiku prodeje zákazník pokouší zakoupit více než 5 jednotek Výrobků, musí Prodejce ověřit, zda není zákazník Autorizovaným Prodejcem nebo Autorizovaným Distributorem (KONG pro tyto účely potvrzuje, že postačí kontrola, zda se zákazník nachází v aktuálním seznamu Neautorizovaných Prodejců spravovaném společností KONG).
- 5.2 Prodejce nebude prodávat nebo nabízet k prodeji jakýkoliv výrobek nesoucí ochrannou známku, autorské právo, patent nebo název spojovaný se společností KONG, který Prodejce zakoupil nebo pořídl od zdroje jiného než od společnosti KONG, Autorizovaného Distributora nebo Autorizovaného Prodejce.

## 6. Geografické hranice prodeje

6.1 Prodejce může prodávat a propagovat k prodeji Výrobky pouze v Evropě. Prodejci je tímto výslovně zakázáno vyjednávat nebo realizovat prodeje mimo Evropu, nemá-li k tomu výslovný písemný souhlas od společnosti KONG.

## 7. Práva duševního vlastnictví

- 7.1 V průběhu Doby trvání autorizace a do doby ukončení jmenování Prodejce kteroukoliv stranou je Prodejci udělena omezená, bez možnosti dílejšího licencování, nevýhradní, nepřenosná a odvolatelná licence k používání Licencovaného IP výhradně pro účely reklamy a propagace prodeje Výrobků v Evropě. Tato licence okamžitě vyprší při ukončení stavu Prodejce jako Autorizovaného Prodejce.
- 7.2 Prodejce potvrzuje a souhlasí, že společnost KONG je vlastníkem všech majetkových práv souvisejících se značkou KONG, názvem, logem, ochrannými známkami, servisními známkami, chráněného designu, autorských práv a dalších práv duševního vlastnictví souvisejících s Výrobky a Licencovaného IP. Prodejce nebude mít právo na Licencované IP, oprávnění k němu nebo podíl na něm. Výhody z veškerého použití Licencovaného IP a goodwillu souvisejícího s výše uvedeným plynou společnosti KONG.
- 7.3 Prodejce je povinen zajistit, aby bylo Licencované IP:
- použito ve spojení s označeními ® nebo TM dle pokynů společnosti KONG;
  - bez předchozího písemného souhlasu společnosti KONG prostě změn jakýmkoliv způsobem;
  - použito samotně bez jakýchkoliv dalších výrazů, známek nebo designu, které budou ubírat na Licencovaném IP; a
  - použito a zobrazeno podle jakýchkoliv specifikací pro branding nebo práva duševního vlastnictví, které může společnost KONG poskytnout nebo průběžně upravovat, včetně zejména pokynů společnosti KONG pro hlas značky a vizuální vzhled značky.
- 7.4 Prodejce nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti KONG učinit nic, co by bylo v rozporu s vlastnictvím společnosti KONG k Licencovanému IP, mimo jiné včetně použití, přiměření nebo umožnění jiné straně použít Licencované IP jako jakoukoliv součást jednotného lokátoru zdrojů („URL“) nebo metadatové značky nebo jako klíčové slovo nebo výraz pro vyhledávač. Sem nepatří použití prostřednictvím programů Adword u Google a Yahoo a/nebo podobných programů reklamních slov u jiných poskytovatelů webových služeb.
- 7.5 Prodejce nesmí nikdy v průběhu trvání nebo po ukončení tohoto Dodatku Prodejce, v souvislosti s jakýmkoliv podnikáním podobným podnikání společnosti KONG, adaptovat, použít nebo zaregistrovat bez předchozího písemného souhlasu společnosti KONG slovo nebo symbol nebo kombinaci slova a symbolu, které jsou (podle vlastního rozhodnutí společnosti KONG) stejně nebo zaměnitelně podobné s Licencovaným IP.
- 7.6 Prodejce se zavazuje nekopírovat Výrobky nebo nevytvořit své vlastní verze Výrobků a ani k tomu Prodejce neoprávní jakoukoliv třetí stranu. Prodejce nebude dále prodávat jakékoliv Výrobky za účelem jejich začlenění do vlastních výrobků Prodejce jakémukoliv zákazníkovi, který by je použil k výrobě stejného druhu zboží jako je druh zboží vyráběný společností KONG.
- 7.7 Prodejce nesmí nikdy v průběhu trvání nebo po ukončení Doby trvání autorizace zpochybňovat titul nebo práva společnosti KONG k Licencovanému IP. Pokud zpochybní Prodejce platnost Licencovaného IP nebo titul nebo práva společnosti KONG k Licencovanému IP, bude mít společnost KONG právo s okamžitou platností ukončit tento Dodatek a jakoukoliv dodavatelskou smlouvu nebo přijaté nákupní objednávky od takového Prodejce.
- 7.8 Samotná společnost KONG je odpovědná za registraci a vedení jakýchkoliv známek nebo designu souvisejícího s Výrobky. Prodejce nezíská nebo se nebude snažit získat nebo zaregistrovat pro sebe kdekoliv na světě jakékoliv ochranné známky nebo obchodní názvy nebo jiné duševní vlastnictví, které je stejně nebo podobné Licencovanému IP.
- 7.9 Prodejce je povinen okamžitě informovat písemně společnost KONG, dozví-li se o:
- jakémkoliv porušení nebo podezření na porušení Licencovaného IP nebo jiných práv duševního vlastnictví souvisejících s Výrobky v Evropě; nebo
  - jakémkoliv tvrzení, že jakýkoliv Výrobek nebo výroba, použití, prodej nebo jiné využití jakéhokoliv Výrobku v Evropě, bez ohledu na to, zda spadá pod Licencované IP, porušuje práva jakékoliv třetí strany.
- 7.10 V souvislosti s jakoukoliv záležitostí spadající do Ustanovení 7.9:
- Společnost KONG na rozhodne čistě na základě vlastního úsudku, které případné kroky učiní v souvislosti s danou záležitostí;
  - Společnost KONG uskuteční a bude mít výhradní kontrolu nad jakýmkoliv následnými kroky, které považuje za nezbytné, a Prodejce, bude-li požádán společností KONG a na náklady společnosti KONG, bude nápomocen při uskutečňování takových kroků vedoucích k obraně práv společnosti KONG, včetně zahájení jakýchkoliv kroků na náklady společnosti KONG, které mohou být považované za nezbytné, k zahájení ochrany kterýchkoliv ze svých práv;
  - Společnost KONG uhradí veškeré náklady související s takovým krokem a bude mít nárok na veškerou náhradu škody a jiné částky, které mohou být uhrazeny nebo přisouzeny v důsledku takového kroku;
  - na žádost a náklady společnosti KONG poskytne Prodejce veškerou přiměřenou součinnost společnosti KONG (včetně použití jeho názvu při řízení nebo připojení se k řízení jako jedna ze stran) při jakémkoliv kroku zahájeném společností KONG podle tohoto Ustanovení 6.1 za předpokladu, že je Prodejci poskytnuto odškodnění, které může přiměřeně požadovat ke krytí jakýchkoliv škod, nákladů a výdajů, které mohou vzniknout následkem nebo ve spojení s poskytnutí takové pomoci.

## 8. Ochrana dat

- 8.1 Prodejce bude trvale:
- ve shodě se všemi příslušnými zákony na ochranu soukromí, přístupu k údajům a jejich zabezpečení, předpisy a odvětvovými normami, včetně kromě jiného Obecného nařízení o ochraně osobních údajů;
  - udržovat podrobné zásady ochrany osobních údajů a dodržovat své zásady ochrany osobních údajů a požadavky všech smluv, jichž je Prodejce smluvní stranou; a
  - mít zavedené a udržované písemné směrnice pro bezpečnost informací, které zahrnují fyzické, administrativní a technologické kontroly určené k zabránění neoprávněnému přístupu k informacím s možností identifikace osob, jejich zveřejnění, zničení nebo ztrátě.

## 9. Audit/hlášení

- 9.1 Společnost KONG si vyhrazuje právo vyžádat si od Prodejce hlášení o zásobách, prodeji a další příslušné informace týkající se jeho manipulace s Výrobky, které může společnost KONG průběžně přiměřeně vyžadovat. Společnost KONG poskytne Prodejci alespoň třicet (30) dnů, během kterých splní uvedený požadavek, avšak společnost KONG má oprávnění požadovat okamžitou odpověď na oznámení požadující informace nezbytné k ověření shody Prodejce s touto Smlouvou.
- 9.2 Společnost KONG si vyhrazuje právo provést audit a/nebo monitorovat činnosti Prodejce související se shodou se Smlouvou, včetně kromě jiného kontroly zařízení Prodejce a záznamů týkajících se Výrobků.

## 10. Zákaz zastoupení

- 10.1 Nic z uvedeného v této Smlouvě nemá a nebude chápáno jako vytvoření jakéhokoliv partnerství nebo společného podniku mezi kterýmikoliv ze stran, ustanovení jakékoliv strany zástupcem jiné strany nebo oprávnění jakékoliv strany přijmout nebo vstoupit do jakéhokoliv závazkového vztahu za jakoukoliv druhou stranu nebo jejím jménem. Každá strana potvrzuje, že jedná svým jménem a nikoliv ve prospěch jakékoliv jiné osoby. Prodejce nebude (a) jednat, představovat se z jakéhokoliv důvodu jako zástupce společnosti KONG; (b) ručit kreditem společnosti KONG; (c) za společnost KONG poskytovat jakékoliv podmínky nebo záruky, (d) činit jménem společnost KONG jakákoliv prohlášení; nebo (e) pokoušet se zavazovat společnost KONG k jakýmkoliv smlouvám o prodeji nebo jiným právně závazným smlouvám.

## 11. Doba trvání autorizace a ukončení

- 11.1 Doba trvání tohoto Dodatku počíná běžet dnem, kdy společnost KONG poskytne Prodejci výslovné písemné potvrzení společnosti KONG o tom, že je Prodejce autorizován jako Autorizovaný Prodejce („Datum autorizace“) a bude plně platná a účinná po dobu jednoho (1) roku od Data autorizace („Počáteční doba trvání autorizace“). Tento Dodatek se automaticky obnoví na další období v trvání jednoho (1) roku („Obnovené(á) trvání doby autorizace“ a současně s Počáteční dobou trvání „Doba trvání autorizace“).
- 11.2 Tento Dodatek je možné ukončit následovně:
- (a) ze strany společnosti KONG okamžitě na základě písemné výpovědi zaslané Prodejci v případě porušení Ustanovení 2, 3, 4, 5, 6 nebo 7 tohoto Dodatku Prodejcem; nebo
  - (b) ze strany společnosti KONG okamžitě na základě písemné výpovědi zaslané Prodejci, pokud je na základě porušení nebo nedodržení ze strany Prodejce ukončena jakákoliv Smlouva (případně definovaná v dodacích podmínkách mezi stranami);
  - (c) kteroukoliv ze stran okamžitě na základě písemné výpovědi zaslané druhé straně, pokud:
    - (i) druhá strana: (i) je zrušena; (ii) přestane provozovat veškerou (nebo podstatnou část) své činnosti; (iii) není nebo se stane neschopnou splácet své dluhy v době jejich splatnosti; (iv) je nebo se stane insolventní nebo je prohlášena za insolventní; nebo (v) svolá schůzi nebo uzavře nebo navrhne uzavření dohody nebo smíru se svými věřiteli;
    - (ii) je nad jakýmkoliv majetkem druhé strany jmenován administrátor, nucený správce, likvidátor, správce konkurzní podstaty, správce nebo podobná osoba;
    - (iii) je vydán příkaz k likvidaci druhé strany nebo druhá strana přijme rozhodnutí o své likvidaci (s výjimkou reorganizace solventní společnosti, kdy převezme vzniklý subjekt všechny závazky druhé strany tohoto Dodatku);
    - (iv) (je-li takovou druhou stranou fyzická osoba) zemře nebo není v důsledku onemocnění nebo nezpůsobilosti schopná se o sebe postarat nebo je u takové osoby vyhlášena exekuce nebo přijato rozhodnutí o úpadku.
- 11.3 Pokud je Dodatek z jakéhokoliv důvodu ukončen:
- (a) bude s okamžitou platností ukončena jakákoliv Smlouva (případně definovaná v dodacích podmínkách mezi stranami) uzavřená mezi společností KONG a Prodejcem;
  - (b) Prodejce okamžitě ukončí:
    - (i) prodej Výrobků;
    - (ii) prodej Výrobků nebo jednání takovým způsobem, které by mohlo přiměřeně budít dojem, že je Prodejce Autorizovaným Prodejcem nebo je nějak se společností KONG spřízněn; a
    - (iii) použití Licencovaného IP.
- 11.4 Po ukončení tohoto Dodatku dále zůstávají v platnosti následující ustanovení: 11.

## 12. Obecné

- 12.1 S výjimkou výslovného písemného souhlasu strany, jež se porušení nedopustila, nebude žádné porušení jakéhokoliv ustanovení tohoto Dodatku promlčeno.
- 12.2 Je-li jakékoliv ustanovení tohoto Dodatku shledáno jakýmkoliv soudem nebo jiným kompetentním orgánem za nezákonné a/nebo nevymahatelné, zbývající ustanovení tohoto Dodatku zůstávají v platnosti. Pokud by bylo jakékoliv nezákonné a/nebo nevymahatelné ustanovení zákonné nebo vymahatelné, byla-li by vymazána jeho část, bude taková část považovaná za vymazanou a zbývající ustanovení zůstávají účinná (nebyla-li by v rozporu se zřejmým záměrem stran, v kterémžto případě bude za vymazané považované celé příslušné ustanovení).
- 12.3 Společnost KONG může libovolně postoupit svá práva a závazky vyplývající z tohoto Dodatku bez souhlasu Prodejce. S výjimkou výslovně uvedené v tomto Ustanovení nesmí žádná strana bez předchozího písemného souhlasu druhé strany postupovat, převádět, zatěžovat, licencovat nebo jinak disponovat nebo manipulovat s jakýmkoliv právy nebo závazky podle tohoto Dodatku.
- 12.4 Tento Dodatek se uzavírá ve prospěch jeho stran a záměrem není, aby byl přínosem pro jakoukoliv třetí stranu nebo vymahatelný jakoukoliv třetí stranou. Práva stran na ukončení, zrušení nebo dohodu o jakémkoliv doplnění, promlčení, změně nebo urovnání podle tohoto Dodatku nebo v souvislosti s ním nepodléhají souhlasu jakékoliv třetí strany.
- 12.5 Tento dodatek se bude řídit a interpretovat v souladu se zákony Anglie a Walesu; a výhradní soudní pravomoc k rozhodnutí jakéhokoliv sporu vyplývajícího z tohoto Dodatku nebo ve spojení s ním mají soudy Anglie.

**Informace o tom, jakým způsobem můžeme využívat vaše údaje, naleznete v <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>**



## Program pro evropské partnery KONG

### KRITÉRIA AUTORIZACE PRODEJCŮ PRO MALOOBCHODNÍ PRODEJ VÝROBKŮ KONG Z KAMENNÝCH PROSTOR („KRITÉRIA KONG PRO KAMENNÉ PRODEJNY“) A ONLINE („KRITÉRIA KONG PRO ONLINE PRODEJ“)

Hračky KONG představují již více než čtyřicet let zlatý standard hraček pro psy. Co za tím stojí?

- **Pro nás je prvořadá bezpečnost.** Pro mazlíčky našich zákazníků bychom nikdy nepřijali chybné rozhodnutí, tečka.
- **Naším závazkem je kvalita.** Všechno, co děláme, je nejlepší jak jen nejvíc je to možné bez jakýchkoliv kompromisů.
- **Jsme pyšní, že jsme originálem.** Stejně jako naše Classic KONG, vyrobené z přírodního kaučuku KONG, jsou důvodem, proč lidé a domácí mazlíčci po celém světě znají značku KONG.
- **Víme, že psi vyžadují rozmanitost.** Je to tak: psi se nudí stejně jako my. Proto má KONG hračky různých tvarů a velikostí. Pokračujeme ve zdravé hře a nikdy nepřestáváme inovovat.

Všechny hračky KONG jsou navrženy a vyrobeny s ohledem na tyto základní hodnoty a principy. Náš Program pro evropské partnery KONG se tak zaměřuje na to, aby každý maloobchodní prodejce prodávající výrobky KONG („Výrobky“) z kamenných prostor a/nebo online plnil a chránil uvedené principy, a zejména:

- Zajišťuje, že si majitelé zvířecích mazlíčků vybírají ty nejlepší a nejbezpečnější Výrobky pro bezpečnost svých zvířecích mazlíčků, jejich pohodu a radost;
- Poskytuje vynikající a vysoce kvalitní zkušenosti z prodeje; a
- Propaguje a vylepšuje vynikající renomé značky KONG.

Jako autorizovaný prodejce výrobků souhlasíte s tím, že podmínkou vaší autorizace je, že:

- (i) Pokud propagujete nebo prodáváte Výrobky z kamenné prostor, propagujte nebo prodávejte pouze výrobky z kamenných prodejn (kamenných prodejen), které trvale splňují **Kritéria KONG pro kamenné prodejny**, a které byly předem schváleny písemně společností KONG („**Autorizovaná kamenná prodejna**“);
- (ii) Pokud propagujete nebo prodáváte Výrobky online, propagujte nebo prodávejte výrobky z webových stránek, které trvale splňují **Kritéria KONG pro online prodej**, a které byly předem schváleny písemně společností KONG („**Autorizované webové stránky**“);
- (iii) Pokud propagujete nebo prodáváte Výrobky jak z kamenných prostor, tak i online (tj. jste „hybridním“ maloobchodním prodejcem), musíte se řídit jak (i), tak i (ii) výše (jinými slovy se musíte řídit jak Kritérii KONG pro kamenné prodejny, tak i Kritérii KONG pro online prodej a obstarat si výslovný písemný souhlas pro každou kamennou prodejnu a webové stránky, kde Výrobky prodáváte);
- (iv) Výrobky kupujte výhradně přímo od autorizovaných distributorů KONG v Evropském hospodářském prostoru, Švýcarsku a Spojeném království („Evropa“) nebo od autorizovaných prodejců v Evropě;
- (v) Výrobky dále prodávejte pouze koncovým uživatelům, dalším autorizovaným prodejcům nebo autorizovaným distributorům v Evropě.

Potvrzujete a souhlasíte s tím, že nedodržení těchto podmínek umožní společnosti KONG odebrat vám s okamžitou platností autorizaci prodejce. Je potřeba zmínit, že společnost KONG může průběžně upravovat tato Kritéria a Výrobky, kterých se týkají, na základě oznámení zaslaného 30 dní předem.



## Kritéria autorizace prodejce pro všechny prodejce (kamenné prodejny a online)

---

### 1. **VYSOKÁ KVALITA MALOOBCHODNÍHO PODNIKÁNÍ**

- 1.1 Musíte být zavedeným a renomovaným podnikem pro maloobchodní prodej kvalitních hraček a zboží pro domácí mazlíčky nebo mít zdokumentovaný finanční a obchodní plán zaměřený na dosažení takového renomé a výsledků.
- 1.2 Vaše profesionální chování musí být bezúhonné jak v současnosti, tak i v minulosti. Prodej musíte uskutečňovat způsobem, jenž je vstřícný k zákazníkům, důvěryhodný, pečlivý, korektní, přesný a obecně vysoce kvalitní.
- 1.3 Značka KONG uskutečňuje kroky zaměřené na vzdělávání o značce KONG a jejím prodeji.

### 2. **PRODEJNÍ ČINNOST**

- 2.1 Abyste mohli zákazníkům nabízet správné KONG určené pro jejich psy, musíte propagovat a prodávat celou řadu hraček a spotřebního zboží KONG Classic (svačinky a pamlsky). K uspokojení poptávky zákazníků musíte udržovat dostatečné zásoby.
- 2.2 Souhlasíte s tím, že budete společnosti KONG zasílat hlášení o zásobách, prodeji a další informace související s vaší manipulací s Výrobky (včetně například detailů o tržbách a příjmech dosažených v jednotlivých autorizovaných kamenných prodejnách a autorizovaných webových stránkách, kde prodáváte výrobky KONG (dle okolností)), které může společnost KONG průběžně přiměřeně vyžadovat.
- 2.3 Nesmíte dodávat nebo prodávat Výrobky zákazníkům mimo Evropu. Před jakýmkoliv prodejem zákazníkům mimo Evropu je nutné si od společnosti KONG vyžádat výslovné písemné schválení.
- 2.4 Výrobky musíte prodávat v původním balení a nikdy původní obal nebo výrobky KONG před jejich dalším prodejem jakkoliv upravovat.

### 3. **SHODA A JEDNÁNÍ**

- 3.1 Vaší povinností je řídit se všemi příslušnými místními předpisy, zákony a pravidly a současně i předpisy, zákony a pravidly Evropské unie.
- 3.2 Nesmíte používat, šířit nebo zveřejňovat jakékoliv důvěrné informace společnosti KONG, které obdržíte nebo ke kterým máte jako autorizovaný prodejce přístup, s výjimkou nezbytnou k řádnému plnění vašich povinností jako autorizovaného prodejce nebo na základě požadavků zákona.
- 3.3 Každého zaměstnance, který je zapojen do prodeje Výrobků KONG, musíte informovat o těchto Kritériích a o tom, co se od něj požaduje. Je vaší povinností zavést zásady a postupy, kterými bude zajištěna shoda s těmito Kritérii a k zajištění shody musíte přijmout příslušné kroky.
- 3.4 Je vaší povinností chránit a vylepšovat renomé a goodwill značky KONG a výrobků KONG a souhlasíte s tím, že se vyvarujete jakéhokoliv nezákonného nebo neetického jednání, včetně kromě jiného nepoctivých obchodních praktik „bait and switch“. Musíte se vyvarovat nekalých obchodních praktik nebo uvádět nesprávná, zavádějící, klamná nebo hanlivá tvrzení o společnosti KONG nebo Výrobcích.



## Kritéria autorizace prodejců pro maloobchodní prodej výrobků KONG z kamenných prostor

### KRITÉRIA KONG PRO KAMENNÉ PRODEJNY

---

#### 1. VAŠE KAMENNÁ PRODEJNA

- 1.1 Vaše kamenná prodejna musí nabízet vysoce kvalitní a uživatelsky přívětivé prostředí, které je synonymem renomé a image značky Výrobků, a které napomáhá zákazníkům snadno vyhledat vhodný Výrobek pro jejich zvířecí mazlíčky. Vaše kamenná prodejna musí konkrétně odpovídat následujícím požadavkům na kvalitu.

#### 2. POŽADAVKY NA VYSTAVENÍ

- 2.1 Je vaší povinností zajistit umístění Výrobků v části obchodu, která je věnována výrobkům KONG, jež se dále nachází v části obchodu určené pro hračky pro domácí mazlíčky od dalších renomovaných výrobců/dodavatelů. S (případnou) výjimkou výrobků vaší vlastní značky nesmíte výrobkům KONG ve vašem obchodě věnovat menší prioritu než výrobkům jiných výrobců/dodavatelů a obecně se musíte zdržet jakékoliv diskriminace výrobků KONG oproti výrobkům jiných výrobců/dodavatelů.
- 2.2 Oblast s vystavenými Výrobky musí být ve shodě se všemi pokyny a požadavky pro branding KONG, které mohou být průběžně uváděny (kromě jiného) v Příručce pro zařízení značkového obchodu a v Bloku značky KONG.
- 2.3 Používat v obchodě nebo na jakýchkoliv placených fyzických nebo elektronických marketingových nebo propagačních materiálech nebo souvisejících s vaším podnikem smíte pouze takové obrázky (včetně obrázků výrobku), marketingové materiály, grafiku nebo jiné vizuální nebo audio materiály, které vám byly poskytnuty nebo schváleny písemně společností KONG.
- 2.4 Výrobky musíte přesně popisovat pouze s využitím chráněného duševního vlastnictví společnosti KONG, k jehož použití máte písemné oprávnění od společnosti KONG („Licencované IP“) pro aktuální kalendářní rok. Souhlasíte s použitím Licencovaného IP v souladu se všemi pokyny pro duševní vlastnictví společnosti KONG, o kterých vás společnost KONG průběžně informuje. Nesmíte naznačovat a nesmí vyplývat z vašich webových stránek, reklamy, sponzorovaného odkazu nebo jiného online marketingu, který používáte nebo za který platíte, že jakkoliv souvisí s oficiálními webovými stránkami společnosti KONG vlastněnými a provozovanými společností KONG.

#### 3. KONTROLY KVALITY

- 3.1 Je pro nás důležité, aby každý zákazník a jeho zvířecí mazlíček dostal ten nejlepší a nejbezpečnější výrobek v bezvadném stavu. Chceme, aby byl každý zákazník spokojen nejen s výrobkem KONG, který zakoupil, ale také se zkušeností z nákupu a obdržení tohoto výrobku. Aby tomu tak bylo, vyžaduje společnost KONG po všech prodejcích provádění následujících postupů:
- (a) vybírat, balit a (pokud to zákazník vyžaduje) a vkládat do tašky každý prodávaný výrobek KONG samostatně;
  - (b) provádět důslednou kontrolu kvality každého výrobku KONG, včetně (kromě jiného) kontroly neporušenosti obalů každého prodávaného výrobku KONG s cílem ujistit se, že není výrobek poškozen.
- 3.2 Kromě výše uvedeného vyžaduje KONG po prodejcích, aby byli nápomocni KONG při dosažení cíle, kdy je každý zákazník spokojen s výrobkem KONG, který obdrží, a prováděli kontroly kvality výrobků u 3 z každých 10 000 prodaných výrobků KONG. To by mělo zahrnovat:



- (a) provedení podrobného posouzení obalu výrobku KONG;
- (b) otevření obalu;
- (c) provedení podrobného posouzení výrobku KONG z hlediska jakékoliv vady, poškození nebo jiných nesrovnalostí; a
- (d) přesné a úplné zdokumentování kontroly kvality výrobku.

3.3 Výše uvedená kontrola bude prováděna na náklady prodejce. Pokud prodejce narazí na jakoukoliv vadu, poškození nebo jiné nesrovnalosti u alespoň 2 ze 3 testovaných výrobků, musí:

- (a) okamžitě informovat KONG; a
- (b) zastavit prodej jakýchkoliv výrobků KONG zákazníkům, dokud neobdrží potvrzení od KONG, že může prodej znovu zahájit.

#### 4. **SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM – KONG VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI MALOOBCHODU**

4.1 Společnost KONG stále pracuje na budování renomé jako poskytovatele zlatého standardu hraček pro psy, aby každý zákazník a jeho zvířecí mazlíček obdržel ten nejlepší a nejbezpečnější výrobek. Společnost KONG se domnívá, že si psi potřebují hrát a očekává od svých prodejců aktivní kroky, že budou tlumočit tuto zprávu zákazníkům a propagovat tak značku KONG. Společnost KONG se domnívá, že jedním z nejefektivnějších způsobů, kterým může zajistit spokojenost zákazníků s výrobky KONG, které dostávají, udržovat renomé a propagovat značku, je přímá interakce se zákazníky a naslouchání jejich zpětné vazbě. Proto musíte zákazníkům poskytnout přístup k vyškoleným poradcům, kteří mohou získat od zákazníků zpětnou vazbu, řešit jejich dotazy a poskytovat nápomocnou, okamžitou a osobní radu tak, jak je uvedeno níže:

- (a) Ve Vaší prodejně musí být po celou otevírací dobu k dispozici dostatečný počet dobře informovaných prodavačů, kteří absolvovali **Vzdělávání KONG pro obsluhu v maloobchodě** a kteří jsou schopni poskytnout přesnou a pomocnou radu týkající se vlastností Výrobků, budovat důvěru majitelů zvířecích mazlíčků a pomáhat zákazníkům vyhledat nejvhodnější výrobek pro jejich zvířecího mazlíčka.
- (b) Vaše prodejna musí být otevřena v průběhu obvyklé otevírací doby, včetně sobot.

4.2 Nabízet musíte spolehlivé a uživatelsky přívětivé zásady vracení zboží, včetně efektivního provozování služby vracení zboží, která alespoň (i) umožňuje vracení objednaných výrobků do 14 dnů ode dne nákupu nebo déle v případě místních zákonných požadavků, a (ii) zaručuje bezplatné vrácení.





## Kritéria autorizace prodejců pro maloobchodní prodej výrobků KONG online

### KRITÉRIA KONG PRO ONLINE PRODEJ

---

#### 1. VAŠE WEBOVÉ STRÁNKY

- 1.1 Vaše webové stránky obchodu musí nabízet vysoce kvalitní, vizuálně příjemné a uživatelsky přívětivé prostředí, které je synonymem renomé a image značky Výrobků, a které napomáhá zákazníkům snadno vyhledat nejbezpečnější a nejvhodnější Výrobek pro jejich zvířecí mazlíčky. Vaše webové stránky musí konkrétně odpovídat následujícím požadavkům na kvalitu:

#### **Požadavky na zobrazení a obsah**

- 1.2 Je vaší povinností zajistit umístění Výrobků v části webových stránek, která je věnována výrobkům KONG, jež se dále nachází v části webových stránek určené pro hračky pro domácí mazlíčky od dalších renomovaných výrobců/dodavatelů. S (případnou) výjimkou výrobků vaší vlastní značky nesmíte výrobkům KONG na vašich webových stránkách věnovat menší prioritu než výrobkům jiných výrobců/dodavatelů a obecně se musíte zdržet jakékoliv diskriminace výrobků KONG oproti výrobkům jiných výrobců/dodavatelů.
- 1.3 Vaše webové stránky, stránky věnované Výrobkům a jakákoliv reklama, sponzorovaný odkaz nebo jiný online marketing používaný, placený nebo související s vaším podnikem musí odpovídat strategii a prezentaci značky KONG online, včetně pokynů pro duševní vlastnictví nebo online branding průběžně poskytovaných společností KONG. Konkrétně souhlasíte s tím, že:
- (a) budete uvádět KONG vždy velkými písmeny;
  - (b) používat pouze schválené reklamní texty a hesla KONG;
  - (c) používat pouze společností KONG schválené obrázky, marketingové bannery, videoklipy, grafiku nebo jiný vizuální nebo audio obsah, prezentovaný ve schváleném pořadí důležitosti; a
  - (d) budete přesně prezentovat a popisovat Výrobky pouze s využitím schváleného duševního vlastnictví společnosti KONG a v souladu se všemi specifikacemi společnosti KONG;
  - (e) nebudete zakládat nebo registrovat jakýkoliv podnik, doménové jméno, vytvářet průčelí obchodu nebo uživatelské jméno pro sociální síť obsahující jakoukoliv ochrannou známku ve vlastnictví nebo licencované společností KONG, nebo jakýkoliv název výrobku KONG, nebo jakékoliv chybně hláskované ochranné známky vlastněné nebo licencované společností KONG nebo názvu výrobku KONG; a
  - (f) budete na viditelném místě zobrazovat svoje logo a/nebo svůj název a nebudete na svých webových stránkách nebo jiných webových stránkách, v reklamě, sponzorovaném odkazu nebo v jiném marketingu vámi používaném nebo placeném zobrazovat jakékoliv duševní vlastnictví společnosti KONG jakýmkoliv způsobem, který by mohl naznačovat, budit dojem nebo být vnímán návštěvníkem webových stránek (nebo reklamy apod.), že jsou provozované společností KONG nebo jinak souvisejí s oficiálními webovými stránkami společnosti KONG.





### ***Vlastnosti webových stránek***

- 1.4 Vaše webové stránky musí poskytovat uživatelsky přívětivou funkci vyhledávání, která poskytuje přesné, konzistentní a relevantní výsledky hledání související s Výrobky a nástroji Rozšířeného vzdělávání KONG, které napomáhají zákazníkům při nákupu bezpečné a správné hračky pro zvířecího mazlíčka. Musíte zajistit, aby vyhledávání výrobků značky KONG vedlo pouze k výsledkům pro výrobky KONG a neobsahovalo výsledky pro výrobky konkurence.
- 1.5 Na stránce s Výrobky musíte uvádět u Výrobku celkovou cenu (bez nákladů na přepravu) včetně DPH a příslušných daní nebo poplatků.
- 1.6 Zákazníkům musíte umožnit zveřejnit na vašich webových stránkách hodnocení zákazníky.

### ***Postup objednávání***

- 1.7 Vaše webové stránky musí být bezpečným místem pro transakce zákazníků a vaší povinností je uchovávat všechny údaje zákazníků v bezpečí a zpracovávat údaje zákazníků v souladu s příslušnými zákony. Po celou dobu musí být aktivní šifrovací bezpečnostní software a zabezpečené bankovní transakce.
- 1.8 Vaše webové stránky musí obsahovat jasný a zřetelný odkaz na vaše prodejní podmínky, včetně kromě jiného platebních podmínek, dodacích podmínek a zásad a postupů pro vrácení výrobků, náhrad a výměn. Vaše podmínky musí být zobrazeny nebo na ně musí být odkazováno v alespoň jedné fázi procesu objednávání (nebo během více fází procesu objednávání, pokud to vyžadují místní zákony). Na vašich webových stránkách musí být jednoznačně a zřetelně uvedeno, že: (a) nikoliv společnost KONG, ale vy uskutečňujete prodej zákazníkovi, a že (b) podmínky přímo a nepřímo se vztahující na vrácení zboží, náhrady a výměny ze strany zákazníků jsou vaše a nikoliv společnosti KONG. K řešení a vyřešení veškerých výměn výrobků, náhrad nebo požadavků na vrácení výrobků KONG musíte mít k dispozici vlastní zařízení a zaměstnance.
- 1.9 Nabízet musíte alespoň dva uživatelsky přívětivé způsoby úhrady ve shodě s obvyklými standardy maloobchodního prodeje přes internet v zemích, ve kterých aktivně působíte nebo propagujete výrobky KONG.
- 1.10 Musíte mít zavedený mechanismus k potvrzování jednotlivých objednávek zákazníkovi zadaných prostřednictvím vašich webových stránek a okamžiku, kdy byla objednávka odeslána na dodací adresu. Vynaložit musíte maximální úsilí a dodat výrobky do tří (3) pracovních dnů ode dne objednávky zákazníka. Dále si musíte obstarat možnost sledování zásilek zákazníkem a získávání aktualizací současného stavu dodání v reálném čase.

## **2. TRŽIŠTĚ/PLATFORMY TŘETÍCH STRAN**

- 2.1 S výjimkou tržišť/platform třetích stran nebo platform uvedených v Kritériu 2.3 níže nesmíte prodávat na žádném tržišti nebo platformě třetí strany, aniž byste nejdříve (i) prokázali společnosti KONG, že je váš internetový obchod v souladu s těmito Kritérii KONG pro online prodej a (ii) obdrželi předchozí písemné potvrzení od KONG o tom, že je internetový obchod vyhovující autorizovanou webovou stránkou. Pro tyto účely se odkazy na „webové stránky“ kdekoli v Kritériích KONG pro online prodej myslí odkazy na internetový obchod na tržišti třetí strany. S cílem zamezit pochybnostem, pokud využíváte realizačního partnera třetí strany, zůstáváte výhradně a přímo zodpovědní za dodržování Kritérií KONG pro online prodej z vaší strany, včetně za provádění procesů kontroly kvality a kontrol uvedených v odstavci 4. Splnění Kritérií KONG pro online prodej nesmíte delegovat na třetí stranu.
- 2.2 Kromě dodržování zbývajících Kritérií KONG pro online prodej musíte proto, aby byl internetový obchod na tržišti/platformě třetí strany uznán jako autorizované webové stránky, dodržovat následující kritéria:



- (a) musíte učinit aktivní kroky k identifikaci a optimalizování klíčových slov při hledání výrobků KONG na příslušném tržišti/platformě třetí strany a s ohledem na to optimalizovat viditelnost výrobků KONG a propagaci značky KONG na takovém tržišti/platformě třetí strany. Pro tyto účely musíte souhlasit se spoluprací se společností KONG;
- (b) musíte spolupracovat se společností KONG a obstarávat si pravidelný souhlas (alespoň každých 14 dní) s veškerým obsahem (včetně kromě jiného popisů výrobku a detailů, obrázků a titulků) na stránkách výrobku vašeho internetového obchodu s cílem zajistit trvalou optimalizaci obsahu, jeho aktuálnost, přesnost a shodu s pokyny pro branding KONG. V případě jakékoliv změny nebo aktualizace stránek výrobku v internetovém obchodě si musíte obstarat souhlas od společnosti KONG; a
- (c) musíte dosahovat a udržovat skóre zpětné vazby zákazníků na příslušném tržišti, které je kladné z alespoň 95 %.

2.3 Jakýkoliv prodej prostřednictvím tržiště/platformy třetí strany, která byla označena společností KONG jako vyloučená tržiště/platforma, je zakázán. Vyloučená tržiště/platformy třetích stran jsou následující:

- (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; Skroutz.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; Xoole.com; Zibbet.com; 3tailer.com (a jakékoliv jejich lokální domény); a
- (b) jakékoliv další tržiště nebo platformy třetích stran, které může průběžně společnost KONG určit.

### 3. KONTROLY KVALITY

3.1 Je pro nás důležité, aby každý zákazník a jeho zvířecí mazlíček dostal ten nejlepší a nejbezpečnější výrobek v bezvadném stavu a včas. Chceme, aby byl každý zákazník spokojen nejen s výrobkem KONG, který si zakoupil, ale také se zážitkem z nákupu a obdržáním takového výrobku. Aby tomu tak bylo, vyžaduje společnost KONG po všech prodejcích výrobků KONG provádění následujících postupů kontroly kvality:

- (a) jednotlivě vybírat, balit a vkládat do tašky každý výrobek KONG, který prodává, samostatně;
- (b) zajistit, aby každý výrobek KONG, který prodává, byl zabalen takovým způsobem, aby jej ochránil před poškozením do doby jeho převzetí zákazníkem; a
- (c) provádět důslednou kontrolu kvality každého prodaného výrobku KONG, včetně (kromě jiného):
  - (i) kontroly poškození všech přepravních palet a beden;



- (ii) zajistit, aby každý výrobek odeslaný zákazníkovi byl ten správný, včetně kontroly detailů jako například čísla SKU výrobku, čísla ASIN, přepravních dokumentů apod.;
- (iii) kontroly viditelných vad nebo poškození každého výrobku KONG odesílaného zákazníkovi; a
- (iv) kontroly neporušenosti všech obalů a přepravních pečeti u každého výrobku KONG odesílaného zákazníkovi; a
- (v) zahrnutí obchodního názvu prodejce a kontaktních údajů pro vrácení nebo poprodejní servis, včetně adresy, telefonního čísla a e-mailové adresy na etiketě a/nebo na přepravním obalu; a
- (vi) zajištění správnosti etikety na každém výrobku KONG tak, aby mohl být výrobek doručen zákazníkovi bezpečně a včas.

3.2 Kromě výše uvedeného vyžaduje KONG po prodejcích, aby byli nápomocni KONG při dosažení cíle, kdy je každý zákazník spokojen s výrobkem KONG, který obdrží, a prováděli kontroly kvality výrobků u 3 z každých 10 000 prodaných výrobků KONG. To by mělo zahrnovat:

- (a) provedení podrobného posouzení obalu výrobku KONG;
- (b) otevření obalu;
- (c) provedení podrobného posouzení výrobku KONG z hlediska jakékoliv vady, poškození nebo jiných nesrovnalostí; a
- (d) přesné a úplné zdokumentování kontroly kvality výrobku.

3.3 Výše uvedená kontrola bude prováděna na náklady prodejce. Pokud prodejce narazí na jakoukoliv vadu, poškození nebo jiné nesrovnalosti u alespoň 2 ze 3 testovaných výrobků, musí:

- (a) okamžitě informovat společnost KONG; a
- (b) zastavit odesílání jakýchkoliv výrobků KONG zákazníkům, dokud neobdrží potvrzení od společnosti KONG, že může prodej znovu zahájit.

3.4 Každý měsíc musíte provést alespoň jeden zkušební kontrolní nákup, kdy musíte zakoupit výrobek KONG ze všech autorizovaných webových stránek, na kterých výrobky KONG prodáváte, abyste mohli určit:

- (a) průměrnou dobu trvání uskutečnění doručení;
- (b) zda přijatý výrobek odpovídá tomu, který byl objednan; a
- (c) stav obalu výrobku a samotného výrobku a zda nedošlo během přepravy k jeho poškození.

Výsledky každého online zkušebního kontrolního nákupu musíte zaznamenat. Nedosáhne-li zkušební kontrolní nákup standardů, které by běžný zákazník přiměřeně očekával, musíte tuto skutečnost



okamžitě nahlásit společnosti KONG a přijmout nápravné kroky a zajistit, aby byly veškeré problémy zjištěné z kontrolního zkušebního nákupu napraveny na úroveň přijatelnou pro společnosti KONG.

*Prosíme pozor: Pokud využíváte realizační službu třetí strany, jste výhradně a přímo zodpovědní za uskutečnění všech kontrol kvality uvedených v části 3 (společně s dodržováním zbývajících Kritérií KONG pro online prodej), tj. uvedenou povinnost nesmíte delegovat na třetí stranu.*

#### **4. SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM**

4.1 Společnost KONG stále pracuje na budování renomé jako poskytovatele zlatého standardu hraček pro psy, aby každý zákazník a jeho zvířecí mazlíček obdržel ten nejlepší a nejbezpečnější výrobek. Společnost KONG se domnívá, že si psi potřebují hrát a očekává od svých prodejců aktivní kroky, že budou tlumočit tuto zprávu zákazníkům a propagovat tak značku KONG. Společnost KONG se domnívá, že jedním z nejefektivnějších způsobů, kterým může zajistit spokojenost zákazníků s výrobky KONG, které dostávají, udržovat renomé a propagovat značku, je přímá interakce se zákazníky a naslouchání jejich zpětné vazbě. Proto musíte zákazníkům poskytnout přístup k vyškoleným poradcům, kteří mohou řešit dotazy zákazníků a poskytovat nápomocnou, okamžitou a osobní radu tak, jak je uvedeno níže:

- (a) Provozovat musíte pevnou telefonní linku služeb zákazníkům a v ideálním případě online funkci živého chatu, kdy podrobnosti o uvedeném musí být jasně a viditelně zobrazeny na vašich webových stránkách.
- (b) Podporu zákazníků musíte poskytovat v místním jazyce a během obvyklé otevírací doby daného odvětví, včetně sobot, v zemích, ve kterých aktivně působíte nebo Výrobky propagujete. Vynaložit také musíte maximální úsilí k poskytnutí služeb zákazníkům v jiných jazycích s ohledem na místa doručení zákazníkům. Mimo uvedený čas musí být zákazník schopen zanechat buď hlasovou zprávu nebo odeslat e-mail se žádostí o podporu zákazníků. Na uvedené žádosti je nutné odpovědět co nejdříve, avšak za žádných okolností ne později než další pracovní den.
- (c) Všichni zaměstnanci přicházející do styku se zákazníkem (patří sem veškerá komunikace po telefonu, online živý chat a e-mail) musí být seznámeni s vámi prodávanými Výrobky a s nástroji Rozšířeného vzdělávání KONG na vašich webových stránkách, aby mohli poskytovat přesné a nápomocné rady týkající se vlastností Výrobků, budovat důvěru majitelů zvířecích mazlíčků a pomáhat zákazníkům využívat nástroje Rozšířeného vzdělávání k identifikaci nevhodnějšího Výrobku pro jejich zvířecího mazlíčka.

4.2 KONG rovněž po svých prodejcích požaduje, aby disponovali:

- (a) možností pro zákazníky zanechat zpětnou vazbu k výrobku KONG a jejich zážitku při nákupu takového výrobku od prodejce;
- (b) vysokou mírou zpětné vazby od zákazníků;
- (c) nízkou kazivostí hlášenou zákazníky; a
- (d) skóre alespoň 9,5 na Trust Pilot nebo na podobné recenzní platformě.

4.3 Na nepříznivé recenze publikované zákazníky na vašich webových stránkách musíte odpovědět do 24 hodin od odeslání komentáře a/nebo ohodnocení zákazníkem.



- 4.4 Nabízet musíte spolehlivé a uživatelsky přívětivé zásady vracení zboží, včetně efektivního provozování služby vracení zboží, která alespoň (i) umožňuje vracení objednaných výrobků do 14 dnů ode dne nákupu nebo déle v případě místních zákonných požadavků, a (ii) zaručuje bezplatné vracení. Musíte poskytnout zákazníkům možnost vytisknout si online etikety pro vrácení, vložit etiketu pro vrácení do přepravního balení nebo nabídnout sběrnou službu pro vrácené výrobky.

## **5. SHODA A JEDNÁNÍ**

- 5.1 Vaší povinností a odpovědností je řídit se všemi příslušnými místními předpisy, zákony a pravidly, současně i předpisy, zákony a pravidly Evropské unie, včetně těch, které se týkají přijímání objednávek nebo podnikání přes internet nebo jeho prostřednictvím, ochrany údajů, soukromí údajů, ochrany spotřebitele a místních předpisů DPH/daňových předpisů, podání a plateb v zemi.
- 5.2 Nesmíte tvořit partnerství s jakoukoliv třetí stranou, která používá adware, spyware nebo jiný software pro vyskakovací reklamu a/nebo generuje aktivitu neinicizovanou uživatelem (například nucená klepnutí nebo přesměrování).
- 5.3 K popisu množství zásob KONG nebo zážitku nákupu KONG online na jakýchkoliv webových stránkách, v jakékoliv reklamě, sponzorovaném odkazu nebo jiném použitém nebo placeném online marketingu nebo souvisejícího s vaším podnikem nesmíte využívat superlativů. Mezi příklady nepovolených frází patří kromě jiného „největší dostupná online nabídka KONG“ nebo „nejlepší webové stránky KONG“.