

# KONG Addendum voor Erkende Wederverkoper

**BELANGRIJK: Lees de voorwaarden van dit Addendum zorgvuldig door omdat het uw wettelijke rechten en verplichtingen beschrijft met betrekking tot uw toestemming om KONG-producten te verkopen. Merk op dat dit Addendum alle voorafgaande overeenkomsten vervangt (inclusief eventuele autorisaties) die u bent aangegaan met en/of hebt ontvangen van KONG met betrekking tot de verkoop van de Producten offline en/of online. Dienovereenkomstig zijn alle Wederverkopers verplicht om nieuwe toestemming te vragen onder de voorwaarden van dit Addendum.**

## OVERWEGENDE DAT:

- a. KONG de Producten produceert en deze in Europa distribueert (zoals hieronder verder gedefinieerd) via Erkende Distributeurs en Erkende Wederverkopers (zoals hieronder gedefinieerd), wat essentieel is voor het handhaven van de levensvatbaarheid en het promoten van de doelstellingen van het Europese Partnerprogramma van KONG; en
- b. KONG de Wederverkoper wil aanstellen als een niet-exclusieve Erkende Wederverkoper voor de promotie en verkoop van de Producten aan Eindgebruikers, andere Erkende Wederverkopers en Erkende Distributeurs in Europa, en de Wederverkoper de Producten wil promoten en verkopen onder de algemene voorwaarden van dit Addendum;

## Komen de partijen hierbij het volgende overeen:

### 1. Definities

- 1.1 “**Autorisatiedatum**” heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in Clause 11 van dit Addendum.
- 1.2 “**Autorisatietermijn**” heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in Clause 11 van dit Addendum.
- 1.3 “**Erkende Distributeur**” betekent een groothandelsdistributeur binnen Europa die een Addendum voor een erkende distributeur met KONG is aangegaan en de voorafgaande schriftelijke bevestiging van KONG heeft ontvangen dat hij geautoriseerd is om KONG-producten te verkopen aan Erkende Wederverkopers of Erkende Distributeurs in Europa vanwege de naleving van de Autorisatiecriteria voor distributeurs.
- 1.4 “**Erkende Fysieke Locatie**” betekent een winkel met een fysiek adres die door de Wederverkoper wordt geëxploiteerd en die door KONG vooraf schriftelijk is geautoriseerd voor de offline verkoop van de producten door de Wederverkoper, vanwege de conformiteit van het fysieke adres met de Autorisatiecriteria voor offline verkoop door de Wederverkoper.
- 1.5 “**Erkende Wederverkoper**” betekent een detailhandelaar binnen Europa die een Addendum voor Erkende Wederverkopers met KONG is aangegaan en de voorafgaande schriftelijke bevestiging van KONG heeft ontvangen dat hij geautoriseerd is om KONG-producten offline en/of online (indien van toepassing) te verkopen aan Eindgebruikers, Erkende Wederverkopers of Erkende Distributeurs in Europa vanwege naleving van de relevante Autorisatiecriteria voor Wederverkopers.
- 1.6 “**Erkende Webshop**” betekent een webshop die door de Wederverkoper wordt beheerd en die door KONG vooraf schriftelijk is geautoriseerd voor de online verkoop van de producten door de Wederverkoper, vanwege de conformiteit met de Autorisatiecriteria voor online verkoop van de webshop door de Wederverkoper.
- 1.7 “**Autorisatiecriteria voor Distributeurs**” betekent de Autorisatiecriteria voor de verkoop van de Producten door Erkende Distributeurs, die KONG van tijd tot tijd kan bijwerken door middel van een kennisgeving.
- 1.8 “**Eindgebruiker**” betekent elke koper van het/de Product(en) die de uiteindelijke consument is voor wie het Product is ontworpen en die niet van plan is om het Product door te verkopen aan een derde partij.
- 1.9 “**Europa**” betekent de Europese Economische Ruimte, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.
- 1.10 “**Gelicenseerde Intellectuele Eigendom**” betekent de handelsmerken, handelsnamen, productafbeeldingen, marketingbanners en/of andere intellectuele eigendommen die schriftelijk door KONG worden verstrekt, in de goedgekeurde afbeelding of vorm die door KONG wordt verstrekt.
- 1.11 “**Europees Partnerprogramma van KONG**” betekent het selectieve distributiesysteem waarmee KONG de contractgoederen verkoopt, direct of indirect, alleen aan Erkende Distributeurs of Erkende Wederverkopers die zijn geselecteerd op basis van hun naleving van respectievelijk de Autorisatiecriteria voor distributeurs of de Autorisatiecriteria voor Wederverkopers, en waarmee dergelijke Erkende Distributeurs en Erkende Wederverkopers zich ertoe verbinden dergelijke goederen niet te verkopen aan niet-Erkende Distributeurs of niet-Erkende Wederverkopers.
- 1.12 “**Autorisatiecriteria voor Wederverkopers**” betekent de Autorisatiecriteria voor de verkoop van de Producten door Erkende Wederverkopers offline (“de Bricks-criteria”) of online (de “Clicks-criteria”), die KONG van tijd tot tijd kan bijwerken door middel van een kennisgeving.

### 2. Aanstelling

- 2.1 KONG stelt de Wederverkoper aan als een niet-exclusieve Erkende Wederverkoper en verleent de Wederverkoper (overeenkomstig een dergelijke aanstelling) hierbij een licentie en recht, gedurende de Autorisatietermijn, om de Producten onder de gelicenseerde IE te verkopen, te distribueren en te verkopen aan Eindgebruikers, Erkende Wederverkopers en Erkende Distributeurs in Europa op basis van de Erkende Fysieke Locatie(s) en/of Erkende Webshop(s) van de Wederverkoper (zoals van toepassing), volgens de voorwaarden van dit Addendum.
- 2.2 De Wederverkoper zal de Producten niet verkopen aan klanten vóór de Autorisatiedatum.
- 2.3 Dit Addendum vervangt elke voorafgaande toestemming die KONG aan de Wederverkoper heeft verleend om de Producten offline en/of online te verkopen.

### 3. Offline Verkoop van de Producten

- 3.1 Als de Wederverkoper uitdrukkelijk door KONG is geautoriseerd om de Producten offline te verkopen, worden de Producten alleen te koop aangeboden vanaf de Erkende Fysieke Locatie(s) van de Wederverkoper en de Erkende Fysieke Locatie(s) moeten te allen tijde voldoen aan de voorwaarden van de Autorisatiecriteria voor offline verkoop door de Wederverkoper. Het is de Wederverkoper uitdrukkelijk verboden om de Producten te verkopen vanuit een fysieke winkel of locatie die niet uitdrukkelijk schriftelijk is goedgekeurd door KONG als een Erkende Fysieke Locatie.

### 4. Online Verkoop van de Producten

- 4.1 Als de Wederverkoper uitdrukkelijk door KONG is geautoriseerd om de Producten online te verkopen, worden de Producten alleen te koop aangeboden in de Erkende Webshop(s) van de Wederverkoper en de Erkende Webshop(s) zullen te allen tijde voldoen aan de voorwaarden van de Autorisatiecriteria voor Online Verkoop.
- 4.2 Tenzij specifiek schriftelijk geautoriseerd door KONG onder de Kong Reseller Autorisatie Criteria, is het de Reseller niet toegestaan om Producten te verkopen via een derde partij online marktplaats of platform.

### 5. Alleen verkoop aan erkende leden van het KONG Europees Partnerprogramma

- 5.1 De Wederverkoper gaat ermee akkoord dat hij geen Producten zal verkopen of overdragen aan een persoon of entiteit voor wederverkoop die geen Erkende Wederverkoper of Erkende Distributeur is. Op het moment van verkoop, als een klant probeert meer dan 5 eenheden van de Producten te kopen, moet de Wederverkoper controleren of de klant een Erkende Wederverkoper of Erkende Distributeur is (KONG erkent dat het controleren of de klant op een recente lijst van Erkende Wederverkopers die door KONG wordt geleverd voldoende is voor deze doeleinden).
- 5.2 De Wederverkoper zal geen producten verkopen of te koop aanbieden die een handelsmerk, auteursrecht, patent of naam hebben die geassocieerd is met KONG die de Wederverkoper heeft gekocht of verkregen van een andere bron dan KONG, een Erkende Distributeur of een Erkende Wederverkoper.

### 6. Geografische Verkoopgrens

- 6.1 De Wederverkoper mag de Producten alleen binnen Europa verkopen en te koop aanbieden. Het is de Wederverkoper hierbij uitdrukkelijk verboden om verkoop buiten Europa te vragen of te voltooien, tenzij hij de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van KONG heeft verkregen.

## 7. Intellectuele Eigendom

- 7.1 Gedurende de Autorisatietermijn en zolang de aanstelling van de Wederverkoper niet door een van beide partijen is beëindigd, wordt aan de Wederverkoper een beperkte, niet-sublicentieerbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, herroepbare licentie verleend om de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom te gebruiken voor het exclusieve doel van het adverteren en promoten van de verkoop van Producten binnen Europa. Deze licentie wordt onmiddellijk beëindigd bij beëindiging van de status van de Wederverkoper als Erkende Wederverkoper.
- 7.2 De Wederverkoper erkent en gaat ermee akkoord dat KONG alle eigendomsrechten heeft op het merk, de naam, het logo, de handelsmerken, dienstmerken, het handelsimago, de auteursrechten en andere intellectuele eigendom van KONG met betrekking tot de Producten en de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom. De Wederverkoper heeft geen recht op of aanspraak of belang in de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom. Al het gebruik van de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom en de goodwill die daarmee verband houdt, komt ten goede aan KONG.
- 7.3 De Wederverkoper zal ervoor zorgen dat de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom:
- gebruikt zal worden in combinatie met de ®- of TM-aanduidingen zoals aangegeven door KONG;
  - op geen enkele manier gewijzigd zal worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KONG;
  - op zichzelf zal worden gebruikt zonder andere termen, merken of ontwerpen die afbreuk kunnen doen aan de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom; en
  - gebruikt en weergegeven zal worden in overeenstemming met merk- of intellectuele eigendomsspecificaties of -voorwaarden die KONG van tijd tot tijd kan verstrekken of wijzigen, inclusief maar niet beperkt tot de brand voice van KONG en visuele richtlijnen voor het merk.
- 7.4 De Wederverkoper zal niets doen dat niet strookt met de eigendom van KONG van de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom, inclusief, maar niet beperkt tot, het gebruik van of een andere partij aanzetten tot of toestaan de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom gebruiken als onderdeel van een uniforme bronzoeker (“URL”) of metadata tag, of als trefwoord of zoekmachineterm zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KONG. Dit omvat niet het gebruik via de Adword-programma's van Google en Yahoo en/of vergelijkbare adword-programma's van andere webserviceproviders.
- 7.5 De Wederverkoper zal, op geen enkel moment tijdens of na beëindiging van dit Addendum voor de Wederverkoper, in verband met een bedrijf dat vergelijkbaar is met dat van KONG, een woord of symbool of een combinatie van deze twee aannemen, gebruiken of registreren zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van KONG, dat (naar eigen goeddunken van KONG) hetzelfde is als of verwarrend veel lijkt op de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom.
- 7.6 De Wederverkoper verbindt zich ertoe de Producten niet te kopiëren of zijn eigen versies van de Producten te produceren, noch zal de Wederverkoper een derde partij machtigen om dit te doen. Daarnaast zal de Wederverkoper geen Producten verkopen met het oog op de opname ervan in de eigen producten van de Wederverkoper aan een klant die ze zou gebruiken om hetzelfde soort goederen te produceren als de producten die door KONG worden geproduceerd.
- 7.7 De Wederverkoper zal tijdens de Autorisatietermijn of daarna de aanspraak of de rechten van KONG op de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom niet betwisten. Als de Wederverkoper de geldigheid van de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom of de aanspraak of rechten van KONG op de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom betwist, heeft KONG het recht om dit Addendum en elke leveringsovereenkomst of geaccepteerde aankooporders die zij heeft met de Wederverkoper onmiddellijk te beëindigen.
- 7.8 KONG alleen is verantwoordelijk voor de registratie en het onderhoud van merken of ontwerpen die betrekking hebben op de Producten. De Wederverkoper zal geen handelsmerken of handelsnamen of andere intellectuele eigendommen verkrijgen of proberen te verkrijgen of zich daar waar ook ter wereld voor registreren die dezelfde of vergelijkbaar zijn met de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom.
- 7.9 De Wederverkoper zal KONG onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen als hij kennis krijgt van:
- een inbreuk of vermoedelijke inbreuk op de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom of andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Producten binnen Europa; of
  - een claim dat een Product of de vervaardiging, het gebruik, de verkoop of andere verwijdering van een Product binnen Europa, al dan niet onder de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom, inbreuk maakt op de rechten van een derde partij.
- 7.10 Met betrekking tot elke kwestie die valt onder Clause 7.9:
- zal KONG naar eigen goeddunken beslissen welke actie te ondernemen met betrekking tot de kwestie (indien van toepassing);
  - zal KONG alle daaruit voortvloeiende acties uitvoeren en er als enige controle over hebben indien zij dit nodig acht en de Wederverkoper zal op verzoek van KONG en op kosten van KONG alle stappen ondernemen om de rechten van KONG te verdedigen, inclusief het opzetten, op kosten van KONG, van acties die zij nodig acht om te beginnen met de bescherming van haar rechten;
  - zal KONG alle kosten met betrekking tot die actie betalen en zal recht hebben op alle schadevergoedingen en andere bedragen die kunnen worden betaald of toegekend als gevolg van die actie; en
  - zal de Wederverkoper, op verzoek en op kosten van KONG, alle redelijke bijstand verlenen aan KONG (inclusief het gebruik van zijn naam in, of een partij worden bij een procedure) bij elke actie die KONG onder deze Clause 6.1 moet ondernemen, op voorwaarde dat de Wederverkoper de vergoeding krijgt die hij redelijkerwijs kan eisen voor eventuele verliezen, kosten en uitgaven die hij kan oplopen als gevolg van of in verband met het verlenen van dergelijke bijstand.

## 8. Gegevensbescherming

- 8.1 De Wederverkoper zal te allen tijde:
- alle toepasselijke wetten, voorschriften en industriënormen naleven inzake privacy, toegankelijkheid en gegevensbeveiliging, inclusief, maar niet beperkt tot, de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
  - een gedetailleerd privacybeleid handhaven en voldoen aan het privacybeleid en de vereisten van elk contract waarbij de Wederverkoper een partij is; en
  - schriftelijke richtlijnen voor informatiebeveiliging hebben geïmplementeerd en onderhouden, waaronder fysieke, administratieve en technologische controles die zijn ontworpen om onbevoegde toegang tot, openbaarmaking, vernietiging of verlies van persoonlijk identificeerbare informatie te voorkomen.

## 9. Auditing/rapportage

- 9.1 KONG behoudt zich het recht voor om bij de Wederverkoper rapporten op te vragen over voorraden, verkoop en andere relevante informatie met betrekking tot de behandeling van de Producten, zoals KONG van tijd tot tijd redelijkerwijs kan verzoeken. KONG verleent de Wederverkoper ten minste dertig (30) dagen om aan een dergelijk verzoek te voldoen, behalve dat KONG een onmiddellijke reactie op een kennisgeving mag vragen die informatie vereist om de naleving van deze Overeenkomst door de Wederverkoper te verifiëren.
- 9.2 KONG behoudt zich het recht voor om de activiteiten van de Wederverkoper te controleren en/of te monitoren op naleving van deze Overeenkomst, inclusief, maar niet beperkt tot, inspectie van de faciliteiten en gegevens van de Wederverkoper met betrekking tot de Producten.

## 10. Geen agentschap

- 10.1 Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om of wordt geacht een partnerschap of joint venture tussen de partijen tot stand te brengen, een partij de agent van een andere partij te maken of een partij te machtigen om verbintenissen aan te gaan voor of namens een andere partij. Elke partij bevestigt dat zij namens zichzelf handelt en niet ten gunste van een andere persoon. De Wederverkoper zal (a) niet optreden als of zichzelf presenteren als een agent van KONG voor welk doel dan ook; (b) niet het krediet van KONG beloven; (c) geen voorwaarde of garantie geven namens KONG; (d) niet namens KONG een verklaring afleggen; of (e) niet proberen KONG te binden aan verkoopcontracten of een andere wettelijk bindende overeenkomst.

## 11. Autorisatietermijn en beëindiging

- 11.1 De termijn van dit Addendum begint op de datum waarop KONG de Wederverkoper de uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging van KONG geeft dat de Wederverkoper is geautoriseerd als een Erkende Wederverkoper (de “Autorisatiedatum”), en blijft volledig van kracht gedurende één (1) jaar vanaf de Autorisatiedatum (de “Eerste Autorisatietermijn”). Dit Addendum wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende termijnen van één (1) jaar (“Verlenging van Autorisatietermijn(en)”), en samen met de Initiële Autorisatietermijn, de “Autorisatietermijn”).
- 11.2 Dit Addendum kan als volgt worden beëindigd:
- door KONG, onmiddellijk na schriftelijke kennisgeving aan de Wederverkoper in het geval van een schending door de Wederverkoper van clausules 2, 3, 4, 5, 6 of 7 van dit Addendum; of
  - door KONG, onmiddellijk na schriftelijke kennisgeving aan de Wederverkoper indien een Contract (zoals gedefinieerd in de Algemene Leveringsvoorwaarden tussen de Partijen, indien van toepassing) wordt beëindigd als gevolg van een schending of verzuim door de Wederverkoper;
  - door een van beide partijen onmiddellijk door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij indien:
    - de andere partij: (i) wordt ontbonden; (ii) stopt met het uitvoeren van al (of nagenoeg al) haar activiteiten; (iii) niet in staat is of zal zijn om haar schulden te betalen wanneer ze verschuldigd zijn; (iv) insolvent is of wordt verklaard insolvent te zijn; of (v) een vergadering belegt of een regeling treft, of voorstelt om een regeling of samenstelling te treffen met haar schuldeisers;

- (ii) een beheerder, administratieve ontvanger, curator, ontvanger, trustee, manager of vergelijkbaar wordt aangesteld over de activa van de andere partij;
  - (iii) er een order wordt opgesteld voor de ontbinding van de andere partij, of de andere partij besluit te worden ontbonden (anders dan voor de reorganisatie van een kredietwaardig bedrijf, waarbij de resulterende entiteit alle verplichtingen van de andere partij op grond van dit Addendum op zich zal nemen);
  - (iv) (wanneer die andere partij een persoon is) die andere partij overlijdt, of als gevolg van ziekte of onbekwaamheid niet meer in staat is om zijn of haar eigen zaken te beheren, of het onderwerp is van een faillissementsaanvraag of -bevel.
- 11.3 Als dit Addendum om welke reden dan ook wordt beëindigd:
- (a) zal elk Contract (zoals gedefinieerd in de Leveringsvoorwaarden tussen de Partijen, indien van toepassing) tussen KONG en de Wederverkoper onmiddellijk eindigen;
  - (b) zal de Wederverkoper onmiddellijk stoppen met:
    - (i) het verkopen van de Producten;
    - (ii) het verkopen van de Producten of handelen op een manier die redelijkerwijs de indruk kan wekken dat de Wederverkoper een Erkende Wederverkoper is of enige relatie heeft met KONG; en
    - (iii) het gebruik van de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom.
- 11.4 De volgende bepalingen in dit Addendum blijven van kracht na beëindiging: 11.

## 12. Algemeen

- 12.1 Geen enkele schending van een bepaling van dit Addendum zal worden kwijtscholden, behalve met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de partij die niet in overtreding is.
- 12.2 Als een bepaling van dit Addendum door een rechtbank of andere bevoegde autoriteit onwettig en/of niet-afdwingbaar wordt geacht, blijven de andere bepalingen van het Addendum van kracht. Als een onwettige en/of niet-afdwingbare bepaling wettig of afdwingbaar zou zijn als een deel ervan zou worden verwijderd, zal dat deel worden geacht te zijn verwijderd, en de rest van de bepaling zal van kracht blijven (tenzij dat in strijd zou zijn met de duidelijke intentie van de partijen, in welk geval de gehele relevante bepaling zal worden geacht te zijn verwijderd).
- 12.3 KONG kan haar rechten en verplichtingen op grond van dit Addendum vrij toewijzen zonder toestemming van de Wederverkoper. Tenzij uitdrukkelijk bepaald in deze Clausule, mag geen van beide partijen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij rechten of verplichtingen onder dit Addendum toewijzen, overdragen, in rekening brengen, in licentie geven of anderszins vervreemden of verhandelen.
- 12.4 Dit Addendum is opgesteld ten behoeve van de partijen en is niet bedoeld om een derde partij te bevoordelen of afdwingbaar te zijn door een derde partij. De rechten van de partijen om een wijziging, afstandsverklaring, variatie of schikking onder of met betrekking tot dit Addendum te beëindigen, in te trekken of overeen te komen, zijn niet onderworpen aan de toestemming van een derde partij. 12.5 Dit Addendum wordt beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de wetten van Engeland en Wales; en de rechtbanken van Engeland hebben de exclusieve bevoegdheid om elk geschil te beslechten dat voortvloeit uit of verband houdt met dit Addendum.

**Raadpleeg voor informatie over hoe we uw gegevens kunnen gebruiken <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>**



## KONG Europees Partnerprogramma

### AUTORISATIECRITERIA VAN WEDERVERKOPERS VOOR DE VERKOOP VAN KONG-PRODUCTEN VAN FYSIEKE RUIMTEN (“BRICKS-CRITERIA VAN KONG”) EN ONLINE (“CLICKS-CRITERIA VAN KONG”)

KONG-speeltjes zijn al meer dan veertig jaar de gouden standaard van hondenspeeltjes. Wat is de magie?

- **Veiligheid staat altijd bovenaan onze lijst.** We zouden nooit een slechte beslissing nemen voor de huisdieren van onze klanten.
- **We zetten ons in voor kwaliteit.** Alles wat we maken is het allerbeste dat mogelijk is, zonder ooit te bezuinigen.
- **We zijn er trots op origineel te zijn.** Net als onze Classic KONGs, gemaakt van natuurlijk KONG-rubber, is dit de reden waarom mensen en huisdieren over de hele wereld KONG bij naam kennen.
- **We weten dat honden variatie nodig hebben.** Het is een feit: honden kunnen zich ook vervelen, net als wij. KONG heeft dus speelgoed in allerlei vormen en maten. We blijven gezond spelen mogelijk maken en blijven innoveren.

Elk KONG-speeltje is ontworpen en geproduceerd met deze kernwaarden en principes in gedachten. Ons Europese Partnerprogramma van KONG is er dus op gericht om ervoor te zorgen dat elke detailhandelaar die KONG-producten (de “Producten”) verkoopt van fysieke locaties en/of online deze principes naleeft en beschermt, en in het bijzonder:

- Ervoor zorgt dat huisdiereigenaren het beste en veiligste product kiezen voor de veiligheid, het welzijn en het plezier van hun huisdier;
- Een uitstekende en hoogwaardige verkoopervaring biedt; en
- De superieure merkreputatie van KONG bevordert en verbetert.

Als Erkende Wederverkoper van de Producten gaat u ermee akkoord dat het een voorwaarde van uw autorisatie is dat u:

- Als u de Producten promoot of verkoopt vanuit een fysieke locatie, u de Producten alleen promoot of verkoopt vanuit (een) fysieke winkel(s) die te allen tijde voldoet/voldoen aan de **KONG Bricks-criteria** en die vooraf schriftelijk is goedgekeurd door KONG (“**Erkende Fysieke Winkel**”);
- Als u de Producten online promoot of verkoopt, u de Producten alleen promoot of verkoopt via een website die te allen tijde voldoet aan de **KONG Clicks-criteria** en die vooraf schriftelijk is goedgekeurd door KONG (“**Erkende Website**”);
- Als u de Producten promoot of verkoopt zowel vanuit een fysieke locatie als online (d.w.z. u bent een “hybride” wederverkoper), moet u voldoen aan zowel (i) als (ii) hierboven (met andere woorden, u moet voldoen aan zowel de KONG Bricks-criteria als de KONG Clicks-criteria en de uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van KONG moet verkrijgen voor elke fysieke winkel en website waar u de Producten verkoopt);
- Alleen producten rechtstreeks bij KONG, Erkende Distributeurs in de Europese Economische Ruimte, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk (“Europa”) koopt, of bij Erkende Wederverkopers in Europa;
- De Producten alleen doorverkoopt aan Eindgebruikers, andere Erkende Wederverkopers of Erkende Distributeurs in Europa.

U erkent en gaat ermee akkoord dat het niet naleven van deze voorwaarden KONG het recht geeft om uw autorisatie voor wederverkopers met onmiddellijke ingang in te trekken. Houd er rekening mee dat KONG deze Criteria en de Producten waarop ze van tijd tot tijd van toepassing zijn, kan wijzigen door u 30 dagen van tevoren hiervan in kennis te stellen.



## **Autorisatiecriteria van Wederverkopers voor alle Wederverkopers (fysiek en online)**

---

### **1. DETAILHANDEL VAN HOGE KWALITEIT**

- 1.1 U moet een gevestigde reputatie en staat van dienst hebben voor de detailhandelverkoop van kwalitatief hoogwaardig huisdierenspeelgoed en benodigdheden of een gedocumenteerd financieel en bedrijfsplan dat gericht is op het opbouwen van een dergelijke reputatie en staat van dienst.
- 1.2 U moet onberispelijk professioneel gedrag en een geschiedenis van dergelijk gedrag hebben. U moet zich houden aan verkopen op een klantvriendelijke, betrouwbare, punctuele, correcte, nauwkeurige en over het algemeen hoogwaardige manier.
- 1.3 KONG-merkvertegenwoordigers streven ernaar om het KONG-merk te onderwijzen in plaats van te verkopen.

### **2. VERKOOPACTIVITEITEN**

- 2.1 Om consumenten de juiste KONG voor hun hond te kunnen aanbieden, moet u de volledige lijn van KONG Classic speelgoed en verbruiksartikelen (snacks en traktaties) promoten en verkopen. U moet voldoende voorraad aanhouden om aan de vraag van de klant te voldoen.
- 2.2 U gaat ermee akkoord om KONG rapporten te verstrekken over uw voorraden, verkopen en andere relevante informatie met betrekking tot uw behandeling van de Producten (inclusief, maar niet beperkt tot, details van de verkoop en inkomsten die zijn behaald voor elke Erkende Fysieke Winkel en Erkende Website van waaruit u KONG-producten verkoopt (indien van toepassing)), zoals KONG van tijd tot tijd redelijkerwijs kan verzoeken.
- 2.3 U mag de Producten niet verzenden of verkopen aan klanten buiten Europa. U moet de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van KONG verkrijgen voordat u een verkoop doet aan klanten buiten Europa.
- 2.4 U moet de Producten in hun originele verpakking verkopen en nooit de originele KONG-verpakking of de Producten op welke manier dan ook wijzigen voorafgaand aan wederverkoop.

### **3. NALEVING EN GEDRAG**

- 3.1 U bent verantwoordelijk voor en moet voldoen aan alle toepasselijke lokale en Europese voorschriften, statuten en regels.
- 3.2 U mag geen vertrouwelijke informatie van KONG die u ontvangt of waartoe u toegang hebt als Erkende Wederverkoper gebruiken, verspreiden of bekendmaken, behalve indien strikt noodzakelijk om uw verplichtingen als een Erkende Wederverkoper naar behoren na te komen of indien wettelijk vereist.
- 3.3 U moet elk van uw werknemers die betrokken zijn bij de verkoop van KONG-producten van deze Criteria op de hoogte brengen en wat er van hen wordt verwacht. U moet beleidslijnen en procedures opstellen die de naleving van deze Criteria garanderen en positieve stappen ondernemen om naleving te garanderen.
- 3.4 U moet de reputatie en goodwill van KONG en de KONG-producten behouden en verbeteren en ermee akkoord gaan om illegale of onethische handelingen te vermijden, inclusief maar niet beperkt tot "aas- en wisselpraktijken". U mag zich niet inlaten met oneerlijke verkooppraktijken of onjuiste, misleidende of denigrerende uitspraken doen over KONG of de Producten.



## Autorisatiecriteria van Wederverkopers voor de verkoop van KONG-producten van fysieke locaties

### BRICKS-CRITERIA VAN KONG

---

#### 1. UW FYSIEKE WINKEL(S)

- 1.1 Uw fysieke winkel(s) moet(en) een hoogwaardige en gebruiksvriendelijke winkelomgeving bieden die synoniem is aan de reputatie en het merkimage van de Producten en dat consumenten helpt het juiste Product voor hun huisdier gemakkelijk te identificeren. Uw fysieke winkel(s) moet(en) met name voldoen aan de volgende kwaliteitsvereisten.

#### 0. VEREISTEN VOOR ETALEREN

- 2.1 U moet ervoor zorgen dat de Producten worden geëtaleerd in een gedeelte van de winkel dat speciaal is bestemd voor KONG-producten, dat zich op zijn beurt bevindt in een gedeelte van de winkel dat is gewijd aan huisdierenspeelgoed van andere gerenommeerde fabrikanten/leveranciers. Met uitzondering van de producten van uw eigen merk (indien van toepassing), mag u in uw winkel niet minder prioriteit geven aan KONG-producten dan aan producten van andere fabrikanten/leveranciers, en moet u zich in het algemeen onthouden van discriminatie van KONG-producten in vergelijking met producten van andere fabrikanten/leveranciers.
- 2.2 De etalageruimte van het Product moet voldoen aan alle richtlijnen en vereisten van KONG voor branding, zoals zij deze van tijd tot tijd kan specificeren, inclusief (maar niet beperkt tot) het installatieboekje van de merkwinkel en het KONG-merkblok.
- 2.3 U mag alleen die afbeeldingen (inclusief productafbeeldingen), marketingmateriaal, grafische afbeeldingen of ander visueel of audiomateriaal gebruiken in uw winkel of op fysiek of elektronisch marketing- of promotiemateriaal gebruikt door, betaald door of geassocieerd met uw bedrijf die door KONG worden verstrekt of schriftelijk goedgekeurd.
- 2.4 U moet de Producten nauwkeurig beschrijven met alleen de beschermde intellectuele eigendom van KONG waarvoor u binnen het meest recente kalenderjaar schriftelijk toestemming hebt gekregen van KONG ("Gelicentieerde Intellectuele Eigendom"). U gaat ermee akkoord om de Gelicentieerde Intellectuele Eigendom gebruiken in overeenstemming met alle richtlijnen voor intellectuele eigendom van KONG die van tijd tot tijd door KONG worden gecommuniceerd. U mag niet suggereren of impliceren dat uw website, advertentie, gesponsorde link of enige andere online marketing die door u wordt gebruikt of betaald op enige wijze verband houdt met de officiële KONG-website(s) die eigendom is/zijn van en beheerd wordt/worden door KONG.

#### 2. KWALITEITSCONTROLES

- 3.1 Het is belangrijk voor ons dat elke klant en zijn huisdier het beste en veiligste product krijgen, in perfecte staat. We willen dat elke klant niet alleen tevreden is met het KONG-product dat hij/zij heeft gekocht, maar ook met de ervaring van het kopen en ontvangen van dat product. Om ervoor te zorgen dat dit het geval is, vereist KONG dat alle Wederverkopers de volgende praktijken uitvoeren:
- (a) elk KONG-product dat het afzonderlijk verkoopt sorteren, verpakken en (indien gewenst door de klant) inpakken;
  - (b) strenge kwaliteitscontroles uitvoeren op elk KONG-product, inclusief (maar niet beperkt tot) het controleren van de integriteit van de hele verpakking van elk verkocht KONG-product om ervoor te zorgen dat deze onbeschadigd is.
- 3.2 Naast het bovenstaande, om KONG te helpen bij haar doel om ervoor te zorgen dat elke klant tevreden is met het KONG-product dat hij/zij ontvangt, vereist KONG dat haar Wederverkopers kwaliteitscontroles uitvoeren op 3 van elke 10.000 KONG-producten die ze verkopen. Dit moet het volgende omvatten:



- (a) het uitvoeren van een gedetailleerde beoordeling van de verpakking van het KONG-product;
- (b) de verpakking openbreken;
- (c) het uitvoeren van een gedetailleerde beoordeling van het KONG-product op eventuele fouten, schade of andere afwijkingen; en
- (d) de kwaliteitscontrole van het product nauwkeurig en uitgebreid vastleggen.

3.3 De bovenstaande controle moet worden uitgevoerd op kosten van de Wederverkoper. Wanneer de Wederverkoper fouten, schade of andere afwijkingen ontdekt bij ten minste 2 van de 3 producten die hij test, zal hij:

- (a) KONG onmiddellijk op de hoogte brengen; en
- (b) stoppen met de verkoop van KONG-producten aan klanten totdat hij een bevestiging van KONG ontvangt dat hij de verkoop kan hervatten.

#### 4. **KLANTENSERVICE - KONG RETAILONDERWIJS**

4.1 KONG is voortdurend aan het innoveren en streeft ernaar voort te bouwen op haar reputatie als leverancier van de gouden standaard voor hondenspeelgoed, om ervoor te zorgen dat elke klant en zijn/haar huisdier het beste en veiligste product voor hem/haar krijgt. KONG gelooft dat honden moeten spelen en verwacht van haar Wederverkopers dat ze actieve stappen ondernemen om deze boodschap aan klanten over te brengen en het merk KONG te promoten. KONG is van mening dat een van de meest effectieve manieren om ervoor te zorgen dat klanten tevreden zijn met het KONG-product dat ze ontvangen, om haar reputatie te behouden en haar merk te promoten, is om rechtstreeks met haar klanten te communiceren en naar hun feedback te luisteren. Om deze reden moet u consumenten toegang geven tot getrainde adviseurs die feedback van klanten kunnen krijgen, hun vragen kunnen afhandelen en nuttig, direct en persoonlijk advies kunnen geven, zoals hieronder beschreven:

- (a) Uw winkel moet te allen tijde tijdens openingstijden bemand zijn door voldoende goed geïnformeerd winkelpersoneel dat het **KONG Onderwijs voor Retailverkopers** heeft ontvangen en dat nauwkeurig en nuttig advies kan geven over de kenmerken van de Producten, het vertrouwen van de baasjes kan opbouwen en consumenten kan helpen het meest geschikte product voor hun huisdier te vinden.
- (b) Uw winkel moet open zijn op tijden die de standaard industriepraktijk weerspiegelen, inclusief op zaterdagen.

4.2 U moet een betrouwbaar en gebruiksvriendelijk retourbeleid aanbieden, inclusief een efficiënte operationele retourservice die ten minste (i) het retourneren van de bestelde producten binnen 14 dagen na aankoop toestaat of meer in geval van langere lokale wettelijke vereisten en (ii) gratis retourzendingen garandeert.



## Autorisatiecriteria van Wederverkopers voor de verkoop van KONG-producten online

### CLICKS-CRITERIA VAN KONG

---

#### 1. UW WEBSITE

- 1.1 Uw website moet een hoogwaardige, visueel aantrekkelijke en gebruiksvriendelijke retailomgeving bieden die synoniem is met de reputatie en het merkimage van de Producten en die consumenten helpt het veiligste en geschiktste Product voor hun huisdier te identificeren. Uw website moet met name voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:

#### *Vereisten voor weergave en inhoud*

- 1.2 U moet ervoor zorgen dat de Producten worden weergegeven in een gedeelte van de website dat speciaal is bestemd voor KONG-producten, dat op zijn beurt is opgenomen in een gedeelte van de website gewijd aan huisdierspelergoed van andere gerenommeerde fabrikanten/leveranciers. Met uitzondering van de producten van uw eigen merk (indien van toepassing), mag u op uw website niet minder prioriteit geven aan KONG-producten dan aan producten van andere fabrikanten/leveranciers, en moet u zich in het algemeen onthouden van discriminatie van KONG-producten in vergelijking met producten van andere fabrikanten/leveranciers.
- 1.3 Uw website, de productpagina's en elke advertentie, gesponsorde link of andere online marketing gebruikt, betaald of geassocieerd met uw bedrijf, moeten voldoen aan de online merkweergave en -strategie van KONG, inclusief alle online branding of richtlijnen voor intellectuele eigendom zoals van tijd tot tijd verstrekt door KONG. U gaat er met name mee akkoord om:
- (a) KONG met hoofdletters te spellen;
  - (b) alleen door KONG goedgekeurde tekst en opsommingstekens van voordelen te gebruiken;
  - (c) alleen door KONG goedgekeurde afbeeldingen, marketingbanners, videoclip, grafische afbeeldingen of andere visuele of audiocontent te gebruiken, weergegeven in de goedgekeurde volgorde van belangrijkheid; en
  - (d) de Producten nauwkeurig te presenteren en beschrijven met behulp van goedgekeurde intellectuele eigendom van KONG en in overeenstemming met alle specificaties van KONG;
  - (e) geen bedrijfs-, domeinnaam-, winkel- of sociale media-gebruikersnaam in te stellen of te registreren, inclusief een handelsmerk dat eigendom is van of in licentie gegeven is aan KONG, of een KONG-productnaam, of een spelfout van een handelsmerk dat eigendom is van of in licentie gegeven is aan KONG of van een KONG-productnaam; en
  - (f) uw logo en/of naam duidelijk weer te geven en op uw website, of op een andere website, advertentie, gesponsorde link of andere marketing die door u wordt gebruikt of betaald geen intellectuele eigendom van KONG op een manier weer te geven die kan suggereren, de indruk wekken dat, of door een bezoeker van de website (of advertentie enz.) kan worden opgevat alsof deze wordt beheerd door KONG of op een andere manier gerelateerd is aan de officiële website(s) van KONG.





### ***Functies van de website***

- 1.4 Uw website moet gebruiksvriendelijke zoekfaciliteiten bieden die zorgen voor nauwkeurige, consistente en relevante zoekresultaten met betrekking tot de Producten en de Verbeterde Onderwijstools van KONG die zijn ontworpen om de consument te helpen bij het kopen van een veilig en geschikt speelgoed voor hun huisdier. U moet ervoor zorgen dat merkzoekopdrachten voor KONG-producten en -merken alleen resultaten opleveren voor KONG-producten en geen resultaten bevatten voor producten van concurrenten.
- 1.5 U moet de totale prijs (exclusief de uiteindelijke verzendkosten) voor een Product weergeven op de Productpagina inclusief btw en andere toepasselijke belastingen of kosten.
- 1.6 U moet klanten de mogelijkheid bieden om klantbeoordelingen in te dienen op uw website.

### ***Bestelproces***

- 1.7 Uw website moet een veilige website zijn voor klanttransacties en u moet alle klantgegevens veilig bewaren en klantgegevens verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Gecodeerde beveiligingssoftware en veilige banktransacties moeten te allen tijde worden ingeschakeld.
- 1.8 Uw website moet een duidelijke en opvallende link bevatten naar uw algemene verkoopvoorwaarden, waaronder maar niet beperkt tot betalingsvoorwaarden, leveringsvoorwaarden en beleidslijnen en procedures voor retourzending, terugbetaling en vervanging van producten aan klanten. Uw algemene voorwaarden moeten worden weergegeven of gekoppeld tijdens ten minste één fase van het bestelproces (of tijdens meer fasen van het bestelproces indien vereist door de lokale wetgeving). Uw website moet duidelijk en opvallend uiteenzetten dat: (a) u, en niet KONG, de verkoop aan de klant doet en (b) de algemene voorwaarden die direct en indirect van toepassing zijn op retourzendingen, terugbetalingen en ruilen door klanten van u zijn en niet van KONG. U moet ervoor zorgen dat uw eigen faciliteiten en personeel aan alle vereisten voldoen om vervanging, terugbetaling of retour van KONG-producten te behandelen en op te lossen.
- 1.9 U moet ten minste twee klantvriendelijke betaalmethoden aanbieden die overeenkomen met de gangbare industriestandaarden voor detailhandel via internet in de landen waarin u actief KONG-producten op de markt brengt of promoot.
- 1.10 U moet een mechanisme hebben om elke bestelling die via uw website is geplaatst en wanneer elke bestelling naar het afleveradres is verzonden aan de klant te bevestigen. U moet uw uiterste best doen om de producten binnen drie (3) werkdagen na de bestelling van de klant te verzenden. U moet klanten verder de mogelijkheid bieden om de zending te traceren en real-time updates te krijgen over de werkelijke status van de levering.

## **2. MARKTPLAATSEN/PLATFORMS VAN DERDEN**

- 2.1 Met uitzondering van de marktplaatsen of platforms van derden die worden vermeld in Criterium 2.3 hieronder, mag u niet verkopen op een marktplaats of platform van derden zonder eerst (i) aan KONG te laten zien dat uw webshop volledig voldoet aan deze Clicks-criteria van KONG en (ii) de voorafgaande schriftelijke bevestiging van KONG te hebben ontvangen dat uw webshop een Erkende Website is die voldoet aan de vereisten. Voor deze doeleinden omvatten verwijzingen naar "website" elders in de Clicks-criteria van KONG verwijzingen naar een webshop op een marktplaats van derden. Om twijfel te voorkomen, als u een externe partner voor orderafhandeling gebruikt, blijft u als enige en direct verantwoordelijk voor uw naleving van alle Clicks-criteria van KONG, inclusief voor het zelf uitvoeren van de kwaliteitscontroleprocessen en checks zoals uiteengezet in paragraaf 4. U mag de naleving van Clicks-criteria van KONG niet delegeren aan een derde partij.



2.2 Naast het voldoen aan de rest van de Clicks-criteria van KONG voor een webshop op een marktplaats/platform van derden om als een Erkende Website te kwalificeren, moet u voldoen aan de volgende criteria:

- (a) u moet actieve stappen ondernemen om sleutelwoorden te identificeren en te optimaliseren voor het zoeken naar KONG-producten op de relevante marktplaats/platform van derden en dienovereenkomstig de zichtbaarheid van KONG-producten en de promotie van het KONG-merk op die marktplaats/platform van derden te optimaliseren. U moet ermee akkoord gaan om voor deze doeleinden met KONG samen te werken;
- (b) u moet met KONG samenwerken en regelmatige goedkeuring (ten minste tweewekelijks) verkrijgen voor alle inhoud (inclusief maar niet beperkt tot productbeschrijvingen en details, afbeeldingen en titels) op de productpagina's van uw webshop, om ervoor te zorgen dat de inhoud geoptimaliseerd, up-to-date, nauwkeurig en in overeenstemming met de merkrichtlijnen van KONG blijft. U moet de goedkeuring van KONG verkrijgen voor alle inhoudelijke wijzigingen of updates die u aanbrengt op de productpagina van de webshop; en
- (c) u moet een score voor feedback van klanten behalen en behouden op de relevante marktplaats van derden die ten minste 95% positief is.

2.3 Alle verkopen via een marktplaats/platform van derden die door KONG is aangewezen als een uitgesloten marktplaats/platform zijn verboden. De uitgesloten marktplaatsen/platforms van derden zijn als volgt:

- (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; Oobaoba.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; SOCexchange.com; Spartoo.com; Squarespace.com; StyleLend.com; Symphony Commerce.com; Taobao.com; Tictail.com; VideDressing.com; Volusion.com; Weebly.com; Wigix.com; WooCommerce.com; World.ubuy.com; Worten.pt; Xoole.com; Zibbet.com; 3tailer.com (en eventuele lokale domeinen hiervan); en
- (b) andere marktplaatsen of platforms van derden die KONG van tijd tot tijd kan specificeren.

### 3. KWALITEITSCONTROLES

3.1 Het is belangrijk voor ons dat elke klant en zijn huisdier het beste en veiligste product krijgen, in perfecte staat en tijdig. We willen dat elke klant niet alleen tevreden is met het KONG-product dat hij/zij heeft gekocht, maar ook met de ervaring van het kopen en ontvangen van dat product. Om ervoor te zorgen dat dit het geval is, vereist KONG dat elke Wederverkoper van KONG-producten de volgende kwaliteitscontrolepraktijken uitvoert:

- (a) elk KONG-product dat hij verkoopt afzonderlijk sorteren, verpakken en inpakken;
- (b) ervoor zorgen dat elk KONG-product dat hij verkoopt zodanig is verpakt dat het wordt beschermd tegen schade voordat het door de klant wordt ontvangen; en



- (c) strenge kwaliteitscontroles uitvoeren op elk verkocht KONG-product, inclusief (maar niet beperkt tot):
  - (i) alle pallets en dozen van de zending op schade controleren;
  - (ii) ervoor zorgen dat elk product dat naar een klant wordt verzonden het juiste is, inclusief het controleren van gegevens zoals SKU-productnummers, ASIN-nummers, verzendpapieren enz.;
  - (iii) controleren of een KONG-product dat naar een klant wordt gestuurd duidelijke defecten of schade vertoont; en
  - (iv) de integriteit controleren van alle verpakings- en verzendzegels voor elk KONG-product dat naar een klant wordt verzonden; en
  - (v) op het etiket en/of in de leveringsverpakking de bedrijfsnaam en contactgegevens van de Wederverkoper voor retourzendingen of aftersalesdiensten opnemen, inclusief fysiek adres, telefoonnummer en e-mailadres; en
  - (vi) ervoor zorgen dat alle labels op elk KONG-product correct zijn zodat het veilig en tijdig bij de klant kan aankomen.

3.2 Naast het bovenstaande, om KONG te helpen bij haar doel om ervoor te zorgen dat elke klant tevreden is met het KONG-product dat hij/zij ontvangt, vereist KONG dat haar Wederverkopers kwaliteitscontroles uitvoeren op 3 van elke 10.000 KONG-producten die ze verkopen. Dit moet het volgende omvatten:

- (a) het uitvoeren van een gedetailleerde beoordeling van de verpakking van het KONG-product;
- (b) de verpakking openbreken;
- (c) het uitvoeren van een gedetailleerde beoordeling van het KONG-product op eventuele fouten, schade of andere afwijkingen; en
- (d) de kwaliteitscontrole van het product nauwkeurig en uitgebreid vastleggen.

3.3 De bovenstaande controle moet worden uitgevoerd op kosten van de Wederverkoper. Wanneer de Wederverkoper fouten, schade of andere afwijkingen ontdekt bij ten minste 2 van de 3 producten die hij test, zal hij:

- (a) KONG onmiddellijk op de hoogte brengen; en
- (b) geen KONG-producten meer naar klanten te sturen totdat hij een bevestiging van KONG ontvangt dat hij het versturen kan hervatten.

3.4 U moet ook elke maand ten minste één online conformiteitstest doen, waarbij u een KONG-product koopt op elke Erkende Website waarop u KONG-producten verkoopt, om te bepalen:

- (a) gemiddelde levertijd;



- (b) of het ontvangen product het product is dat is besteld; en
- (c) de staat van de verpakking van het product en het product zelf en of het tijdens het transport beschadigd is.

U moet de resultaten van elke online testaankoop registreren. Als de testaankoop niet voldoet aan de normen die een redelijke klant zou verwachten, moet u dit onmiddellijk melden aan KONG en corrigerende maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat alle problemen die door de testaankoop worden benadrukt, worden opgelost tot een voor KONG aanvaardbare norm.

*Let op: als u gebruikmaakt van een verwerkingsdienst van een derde partij, blijft u als enige verantwoordelijk voor het rechtstreeks uitvoeren van alle kwaliteitscontroles in dit hoofdstuk 3 (samen met het voldoen aan de rest van deze Clicks-criteria van KONG), d.w.z. ze mogen niet worden gedelegeerd aan een derde partij.*

#### **4. KLANTENSERVICE**

4.1 KONG is voortdurend aan het innoveren en streeft ernaar voort te bouwen op haar reputatie als leverancier van de gouden standaard voor hondenspeelgoed, om ervoor te zorgen dat elke klant en zijn/haar huisdier het beste en veiligste product voor hem/haar krijgt. KONG gelooft dat honden moeten spelen en verwacht van haar Wederverkopers dat ze actieve stappen ondernemen om deze boodschap aan klanten over te brengen en het merk KONG te promoten. KONG is van mening dat een van de meest effectieve manieren om ervoor te zorgen dat klanten tevreden zijn met het KONG-product dat ze ontvangen, om haar reputatie te behouden en haar merk te promoten, is om rechtstreeks met haar klanten te communiceren en naar hun feedback te luisteren. Om deze reden moet u consumenten toegang bieden tot getrainde adviseurs die vragen van klanten kunnen behandelen en nuttig, direct en persoonlijk advies kunnen geven, zoals hieronder beschreven:

- (a) U moet een vaste telefoonlijn voor klantenservice en ideaal gesproken een online live chatfunctie gebruiken, waarvan de details duidelijk zichtbaar op uw website moeten worden weergegeven.
- (b) U moet klantenondersteuning bieden in de lokale taal en tijdens de standaard openingstijden van de branche, inclusief op zaterdag, in de landen waarin u de Producten actief op de markt brengt of promoot. U zult ook uw best doen om klantenservice te bieden in andere talen die overeenkomen met de afleverlocaties van klanten. Buiten deze uren moet een klant in staat zijn om een voicemailbericht achter te laten of een e-mail te sturen waarin om klantenondersteuning wordt gevraagd. Deze verzoeken moeten zo snel mogelijk worden beantwoord, maar in geen geval later dan de volgende werkdag.
- (c) Alle klantgerichte medewerkers (dit omvat alle interacties via de telefoon, de online live chat-functie en e-mail) moeten bekend zijn met de producten die u verkoopt en met de Verbeterde Onderwijsstools van KONG op uw website, zodat ze nauwkeurig en nuttig advies kunnen geven over de functies van de producten, het vertrouwen van baasjes kunnen opbouwen en consumenten kunnen helpen om de Verbeterde Onderwijsstools te gebruiken om het geschikteste Product voor hun huisdier te identificeren.

4.2 KONG vereist ook dat al haar Wederverkopers:

- (a) klanten de mogelijkheid bieden om feedback te geven over het KONG-product en hun ervaring met het kopen van dat product bij de wederverkoper;
- (b) een hoog feedbackpercentage van hun klanten hebben;



- (c) een laag defectpercentage hebben dat wordt gemeld door hun klanten; en
- (d) ten minste een score van 9,5 op Trust Pilot of een gelijkwaardig beoordelingsplatform hebben.

- 4.3 U moet binnen 24 uur na een negatieve beoordeling geplaatst door klanten op uw website antwoorden na een opmerking en/of score die door de klant wordt geplaatst.
- 4.4 U moet een betrouwbaar en gebruiksvriendelijk retourbeleid aanbieden, inclusief een efficiënte operationele retourservice die ten minste (i) het retourneren van de bestelde producten binnen 14 dagen na aankoop toestaat of meer in geval van langere lokale wettelijke vereisten en (ii) gratis retourzendingen garandeert. U moet klanten de mogelijkheid bieden om retourlabels online af te drukken, een retourlabel bijvoegen in de leveringsverpakking of afhaaldiensten aanbieden voor geretourneerde producten.

## **5. NALEVING EN GEDRAG**

- 5.1 U bent verantwoordelijk voor en moet voldoen aan alle toepasselijke lokale en Europese voorschriften, statuten en regels, inclusief met betrekking tot het aannemen van bestellingen of het zakendoen via of met behulp van het internet, gegevensbescherming, gegevensprivacy, consumentenbescherming en lokale btw-/belastingregistraties, aangiften en betalingen in het land
- 5.2 U mag niet samenwerken met een derde partij die adware, spyware of andere software gebruikt om deel te nemen aan pop-up of pop-under reclame en/of niet door de gebruiker geïnitieerde activiteiten genereert (bijv. gedwongen klikken of omleidingen).
- 5.3 U mag geen superlatieven gebruiken om de hoeveelheid KONG-voorraad of de online winkelervaring van KONG te beschrijven op een website, in een advertentie, gesponsorde link of andere online marketing die wordt gebruikt, betaald of geassocieerd met uw bedrijf. Voorbeelden van verboden zinnen omvatten, maar zijn niet beperkt tot, het "grootste online aanbod van KONG" of "beste KONG-website".