

## Aneks dla Autoryzowanego Odsprzedawcy KONG

**WAŻNE:** Proszę uważnie przeczytać postanowienia tego Aneksu, ponieważ są w nim zawarte prawa i obowiązki dotyczące Państwa autoryzacji do sprzedaży produktów KONG. Należy zauważyć, że niniejszy Aneks zastępuje wszelkie wcześniejsze umowy (w tym autoryzacje), które mogli Państwo zawrzeć lub otrzymać od KONG, dotyczące sprzedaży Produktów offline lub online. Dlatego też wszyscy odsprzedawcy powinni uzyskać nową autoryzację na podstawie postanowień niniejszego Aneksu.

### ZWAŻYWSZY, ŻE:

- a. KONG wytwarza Produkty i prowadzi ich dystrybucję w Europie (jak określono poniżej) za pośrednictwem Autoryzowanych Dystrybutorów i Autoryzowanych Odsprzedawców (jak określono poniżej), co jest istotne do utrzymania wykonalności i promowania celów Programu Europejskiego Partnerstwa KONG, oraz
- b. KONG zamierza wyznaczyć Odsprzedawcę na niewyłącznego Autoryzowanego odsprzedawcę w celu promocji i sprzedaży Produktów dla Użytkowników końcowych, innych Autoryzowanych Odsprzedawców oraz Autoryzowanych Dystrybutorów w Europie, a Odsprzedawca zamierza promować i sprzedawać Produkty zgodnie z warunkami i postanowieniami niniejszego Aneksu,

### Strony niniejszym postanawiają, co następuje:

#### 1. Definicje

- 1.1 „**Dzień autoryzacji**” ma znaczenie przypisane w pkt 11 Aneksu.
- 1.2 „**Okres obowiązywania autoryzacji**” ma znaczenie przypisane w pkt. 11 Aneksu.
- 1.3 „**Autoryzowany Dystrybutor**” oznacza dystrybutora hurtowego w Europie, który zawarł z KONG Aneks dla Autoryzowanego Dystrybutora i otrzymał od KONG wcześniejsze pisemne potwierdzenie, że jest autoryzowany do sprzedaży produktów KONG na rzecz Autoryzowanych Odsprzedawców lub Autoryzowanych Dystrybutorów w Europie ze względu na przestrzeganie przez niego Kryteriów autoryzacji Dystrybutora.
- 1.4 „**Autoryzowana lokalizacja fizyczna**” oznacza adres fizyczny sklepu detalicznego prowadzonego przez Odsprzedawcę, który KONG uprzednio autoryzował na piśmie jako miejsce sprzedaży Produktów offline przez Odsprzedawcę ze względu na zgodność adresu fizycznego z Kryteriami autoryzacji Odsprzedawcy do sprzedaży offline.
- 1.5 „**Autoryzowany Odsprzedawca**” oznacza sprzedawcę detalicznego w Europie, który zawarł Aneks dla Autoryzowanego Odsprzedawcy KONG oraz uzyskał od KONG uprzednie pisemne potwierdzenie, że jest upoważniony do sprzedaży produktów KONG offline lub online (w zależności od przypadku) na rzecz Użytkowników końcowych, Autoryzowanych Odsprzedawców lub Autoryzowanych Dystrybutorów w Europie ze względu na przestrzeganie przez siebie odpowiednich Kryteriów autoryzacji Odsprzedawcy.
- 1.6 „**Autoryzowany sklep internetowy**” oznacza sklep internetowy prowadzony przez Odsprzedawcę, który KONG uprzednio autoryzował na piśmie do prowadzenia sprzedaży Produktów online przez Odsprzedawcę ze względu na zgodność tego sklepu internetowego z Kryteriami autoryzacji Odsprzedawcy do sprzedaży online.
- 1.7 „**Kryteria autoryzacji Dystrybutora**” oznaczają kryteria autoryzacji do sprzedaży Produktów przez Autoryzowanych Dystrybutorów, które KONG może aktualizować poprzez zawiadomienie o tym fakcie.
- 1.8 „**Użytkownik końcowy**” oznacza kupującego Produkt(y), który jest ostatecznym konsumentem, dla którego Produkt jest przeznaczony oraz który nie zamierza odsprzedawać produktu osobie trzeciej.
- 1.9 „**Europa**” oznacza Europejski Obszar Gospodarczy, Szwajcarię oraz Wielką Brytanię.
- 1.10 „**Licencjonowana WI**” oznacza znaki towarowe, nazwy handlowe, wizerunki produktu, banery marketingowe lub inną własność intelektualną przekazywaną pisemnie przez KONG w zatwierdzonym wizerunku lub formie przekazanej przez KONG.
- 1.11 „**Program Europejskiego Partnerstwa KONG**” oznacza system selektywnej dystrybucji, zgodnie z którym KONG zobowiązuje się sprzedawać zakontraktowane towary, bezpośrednio lub pośrednio, wyłącznie Autoryzowanym Dystrybutorom lub Autoryzowanym Odsprzedawcom wybranym na podstawie przestrzegania przez nich odpowiednio Kryteriów autoryzacji Dystrybutora lub Kryteriów autoryzacji Odsprzedawcy oraz gdy tacy Autoryzowani Dystrybutorzy i Autoryzowani Odsprzedawcy zobowiążą się nie sprzedawać takich towarów nieautoryzowanym dystrybutorom lub nieautoryzowanym odsprzedawcom.
- 1.12 „**Kryteria autoryzacji Odsprzedawcy**” oznaczają kryteria autoryzacji dotyczące sprzedaży Produktów przez Autoryzowanych Odsprzedawców offline („Kryteria dla sklepu stacjonarnego”) lub online („Kryteria dla sklepu online”), które KONG może aktualizować poprzez wysłanie zawiadomienia o tym fakcie.

#### 2. Wyznaczenie

- 2.1 KONG wyznacza Odsprzedawcę na niewyłącznego Autoryzowanego Odsprzedawcę i niniejszym udziela Odsprzedawcy (zgodnie z takim wyznaczeniem) licencji oraz prawa, na Okres obowiązywania autoryzacji, do sprzedawania, prowadzenia dystrybucji i sprzedaży Produktów na podstawie Licencjonowanej WI na rzecz Użytkowników końcowych, Autoryzowanych Odsprzedawców i Autoryzowanych Dystrybutorów w Europie z Autoryzowanych lokalizacji fizycznych lub Autoryzowanych sklepów internetowych (w zależności od przypadku) według postanowień niniejszego Aneksu.
- 2.2 Odsprzedawca nie będzie prowadzić sprzedaży Produktów na rzecz klientów przez Dniem autoryzacji.
- 2.3 Aneks zastępuje wszelkie wcześniejsze autoryzacje do sprzedaży Produktów offline lub online udzielone przez KONG na rzecz Odsprzedawcy.

#### 3. Sprzedaż Produktów Offline

- 3.1 Jeśli Odsprzedawca uzyskał wyraźną zgodę KONG na sprzedaż Produktów offline, wówczas Produktów będą oferowane do sprzedaży wyłącznie w Autoryzowanych lokalizacjach fizycznych Autoryzowanego Odsprzedawcy, a Autoryzowane lokalizacje fizyczne będą zawsze zgodne z postanowieniami Kryteriów autoryzacji odsprzedawcy mających zastosowanie do sprzedaży offline. Wyraźnie zabrania się Odsprzedawcy sprzedaży Produktów ze sklepu stacjonarnego lub pomieszczeń, które nie zostały wyraźnie objęte pisemną autoryzacją KONG jako Autoryzowana lokalizacja fizyczna.

#### 4. Sprzedaż Produktów Online

- 4.1 Jeśli Odsprzedawca uzyskał wyraźną autoryzację od KONG na sprzedaż Produktów online, wówczas Produkty będą oferowane do sprzedaży wyłącznie w Autoryzowanych sklepach internetowych Odsprzedawcy, a Autoryzowane sklepy internetowe będą zawsze zgodne z postanowieniami Kryteriów autoryzacji Odsprzedawcy do sprzedaży online.
- 4.2 O ile KONG nie upoważni go wyraźnie na piśmie w ramach kryteriów autoryzacji resellerów KONG, resellerowi nie wolno sprzedawać produktów za pośrednictwem jakiegokolwiek sklepu lub platformy internetowej stron trzecich.

#### 5. Sprzedaż wyłącznie autoryzowanym członkom Programu Europejskiego Partnerstwa KONG

- 5.1 Sprzedawca detaliczny zobowiązuje się nie sprzedawać ani nie przekazywać Produktów do dalszej sprzedaży żadnej osobie ani podmiotowi niebędącemu Autoryzowanym sprzedawcą detalicznym ani Autoryzowanym dystrybutorom. Jeśli klient będzie chciał kupić więcej niż 5 jednostek Produktu, Sprzedawca

- detailed verification at the moment of sale, whether the client is an Authorized Seller or an Authorized Distributor (KONG acknowledges that checking whether the client is listed in the latest list of entities not being Authorized Sellers or Authorized Distributors provided by KONG will be sufficient for this purpose).
- 5.2 Odsprzedawca nie będzie sprzedawał ani oferował na sprzedaż żadnego produktu ze znakiem handlowym, prawem autorskim, patentem lub nazwą związaną z KONG, który Odsprzedawca kupił lub uzyskał ze źródła innego niż KONG, Autoryzowany Dystrybutor lub Autoryzowany Odsprzedawca.
- 6. Granice geograficzne sprzedaży**
- 6.1 Odsprzedawca może sprzedawać i reklamować na sprzedaż Produkty wyłącznie w Europie. Niniejszym wyraźnie zabrania się Odsprzedawcy namawiania do sprzedaży lub jej prowadzenia poza Europą, chyba że uzyskał wyraźną pisemną zgodę KONG.
- 7. Własność intelektualna**
- 7.1 W trakcie Okresu obowiązywania autoryzacji oraz dopóki wyznaczenie Odsprzedawcy nie zostało zakończone przez którąkolwiek ze stron, Odsprzedawcy udziela się ograniczonej, niepodlegającej sublicencji, niewyłącznej, nieprzenaszalnej, odwoływalnej licencji do korzystania z Licencjonowanej WI do wyłącznego celu reklamowania i promocji sprzedaży Produktów w Europie. Licencja ustaje natychmiast po ustaniu statusu Odsprzedawcy jako Autoryzowanego Odsprzedawcy.
- 7.2 Odsprzedawca uznaje i zgadza się, że KONG jest właścicielem wszystkich praw do marki, nazwy, logo, znaków handlowych, znaków usługowych, sposobu opakowania, praw autorskich oraz innej własności intelektualnej związanej z Produktami oraz do Licencjonowanej WI KONG. Odsprzedawcy nie przysługują żadne prawa ani tytuły do Licencjonowanej WI ani też udziały w niej. Całość wykorzystania Licencjonowanej WI oraz wartości z nią związanej służy korzyści KONG.
- 7.3 Odsprzedawca zapewni, że Licencjonowana WI:
- (a) będzie używana wraz z oznaczeniami ® lub TM według polecenia KONG,
  - (b) nie będzie w żaden sposób modyfikowana bez uprzedniej pisemnej zgody KONG,
  - (c) będzie jest wykorzystywana samodzielnie bez innych warunków, znaków lub projektów, które mogłyby odbiegać od Licencjonowanej WI, oraz
  - (d) będzie używana i przedstawiana zgodnie ze specyfikacjami lub warunkami dotyczącymi budowania świadomości marki lub własności intelektualnej, które KONG może przekazywać lub zmieniać, a w szczególności wytycznymi KONG dotyczącymi prezentacji marki i wytycznymi dotyczącymi jej wizerunku.
- 7.4 Odsprzedawca nie będzie podejmował jakichkolwiek czynności sprzecznych z prawem własności KONG w odniesieniu do Licencjonowanej WI, w tym między innymi nie będzie używał, powodował lub pozwalał innej stronie na korzystanie z Licencjonowanej WI w ramach jakiegokolwiek adresu (jednolitego lokalizatora zasobów) („URL”) lub tagu metadanych lub jako słowo kluczowe lub silnik wyszukiwarki bez uprzedniej pisemnej zgody KONG. Powyższe nie obejmuje wykorzystywania poprzez programy Google, Yahoo Adword lub inne programy reklamowe typu adword dostawców internetowych.
- 7.5 W żadnym czasie podczas obowiązywania niniejszego Aneksu dla Odsprzedawcy lub jego zakończeniu Odsprzedawca nie będzie w związku z działalnością podobną do prowadzonej przez KONG przyjmował, używał ani rejestrował bez uprzedniej pisemnej zgody KONG słowa ani symbolu lub połączenia ich dwóch, który byłby (według wyłącznego uznania KONG) taki sam lub myląco podobny do Licencjonowanej WI.
- 7.6 Odsprzedawca zobowiązuje się nie kopiować Produktów ani nie wytwarzać własnych wersji Produktów, ani też Odsprzedawca nie upoważni do tego żadnej osoby trzeciej. Ponadto Odsprzedawca nie będzie sprzedawał Produktów do celów własnych Produktów do własnych Produktów Odsprzedawcy na rzecz klienta, który by ich użył do produkcji tego samego rodzaju towarów, co te wyprodukowane przez KONG.
- 7.7 W Okresie obowiązywania autoryzacji ani później Odsprzedawca nie będzie podważać praw lub tytułów KONG do Licencjonowanej WI. Jeśli Odsprzedawca podważy ważność Licencjonowanej WI lub tytuł lub prawa KONG do Licencjonowanej WI, wówczas KONG będzie uprawniona do natychmiastowego rozwiązania Aneksu oraz jakiegokolwiek umowy dostawy lub zaakceptowanych zamówień, które zawarła z Odsprzedawcą.
- 7.8 KONG ponosi wyłączną odpowiedzialność za rejestrację i utrzymanie znaków lub wzorów dotyczących Produktów. Odsprzedawca nie uzyska ani nie będzie próbował uzyskać dla siebie, gdziekolwiek na świecie, żadnych znaków handlowych ani nazw handlowych ani innej własności intelektualnej, które byłyby takie same lub podobne do Licencjonowanej WI.
- 7.9 Odsprzedawca natychmiast przekaże KONG pisemne zawiadomienie, jeśli dowie się o:
- (a) naruszeniu lub podejrzeniu naruszenia Licencjonowanej WI lub innych praw własności intelektualnej dotyczących Produktów w Europie, lub
  - (b) jakimkolwiek roszczeniu, że Produkt lub wytwarzanie, używanie, sprzedaż lub inny sposób dysponowania Produktem w Europie, na podstawie Licencjonowanej WI lub też nie, narusza prawa osób trzecich.
- 7.10 W odniesieniu do jakiegokolwiek kwestii mającej związek z pkt. 7.9:
- (a) KONG, według wyłącznego własnego uznania, postanowi, jakie podjąć kroki w odniesieniu do tej kwestii (jeśli w ogóle),
  - (b) KONG przeprowadzi i będzie sprawować wyłączną kontrolę nad kolejnymi działaniami, które uzna za niezbędne, a Odsprzedawca będzie wspierać KONG na jej żądanie oraz jej koszt we wszelkich działaniach w celu obrony praw KONG, a tym wszczęcia postępowania na koszt KONG, które może zostać uznane za konieczne w celu ochrony jej praw,
  - (c) KONG pokryje wszelkie koszty związane z takim postępowaniem oraz będzie uprawniona do wszelkich odszkodowań i innych kwot, które mogą zostać zapłacone lub przyznane w wyniku takiego postępowania, oraz
  - (d) Odsprzedawca, na żądanie i koszt KONG, udzieli KONG uzasadnionej pomocy (w tym zezwoli na użycie swojej nazwy w postępowaniu lub zostanie do niego włączony) we wszelkich działaniach podejmowanych przez KONG na podstawie pkt. 6.1, z zastrzeżeniem że Odsprzedawca uzyska takie zwolnienie z odpowiedzialności, jakie może być zasadnie wymagane, z tytułu wszelkich strat, kosztów i wydatków, które może ponieść w wyniku lub w związku z udzielaniem takiej pomocy.
- 8. Ochrona danych**
- 8.1 Odsprzedawca będzie zawsze:
- (a) przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów, rozporządzeń i standardów branżowych dotyczących poufności, dostępności i bezpieczeństwa danych, a w szczególności Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych,
  - (b) utrzymywać szczegółowe polityki dotyczące poufności oraz będzie przestrzegać swoich polityk dotyczących poufności oraz wymagań wynikających z umowy, którego Odsprzedawca jest stroną, oraz
  - (c) posiadał wdrożone i będzie utrzymywał pisemne wytyczne dotyczące bezpieczeństwa informacji, obejmujące fizyczne, administracyjne i technologiczne mechanizmy kontrolne przeznaczone do zapobiegania nieuprawnionemu dostępowi do informacji pozwalających na ustalenie tożsamości, ich ujawnianiu, zniszczeniu lub utracie.
- 9. Audyt / raportowanie**
- 9.1 KONG zastrzega sobie prawo do żądania od Odsprzedawcy raportów na temat stanów magazynowych, sprzedaży i innych powiązanych informacji dotyczących posługiwania się Produktami, jakich KONG może zasadnie żądać. KONG wyznaczy Odsprzedawcy termin co najmniej trzydziestu (30) dni na spełnienie takiego żądania, z zastrzeżeniem, że KONG może wymagać natychmiastowej odpowiedzi na zawiadomienie żądające podania informacji niezbędnych do sprawdzenia zgodności Odsprzedawcy z Umową.

9.2 KONG zastrzega sobie prawo do audytu lub monitorowania działań Odsprzedawcy pod względem zgodności z Umową, a w szczególności, kontroli pomieszczeń i rejestrów Odsprzedawcy dotyczących Produktów.

## 10. Zakaz pośrednictwa

10.1 Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie ma na celu ani nie zostanie uznane za ustanowienie spółki partnerskiej lub joint venture pomiędzy którąkolwiek ze stron, powołanie strony na przedstawiciela drugiej strony lub upoważnienia jednej ze stron do składania lub zaciągania zobowiązań na rzecz lub w imieniu drugiej strony. Każda ze stron potwierdza, iż działa na swoją własną rzecz, a nie na rzecz innej osoby. Odsprzedawca nie będzie (a) działać jako przedstawiciel KONG do jakichkolwiek celów, ani podawać się za niego, (b) powoływać się na KONG, (c) udzielać żadnych warunków ani poręczeń w imieniu KONG, (d) składać żadnych oświadczeń w imieniu KONG, ani (e) próbować zobowiązać KONG do jakichkolwiek umów sprzedaży lub innych wiążących prawnie umów.

## 11. Okres obowiązywania Autoryzacji i zakończenie

11.1 Okres obowiązywania niniejszego Aneksu rozpoczyna się w dacie przekazania Odsprzedawcy przez KONG wyraźnego pisemnego potwierdzenia, że Odsprzedawca jest autoryzowany jako Autoryzowany Odsprzedawca („Dzień autoryzacji”) oraz będzie pozostawać w mocy przez jeden (1) rok od Dnia autoryzacji („Pierwotny okres obowiązywania Autoryzacji”). Niniejszy Aneks zostanie automatycznie odnowiony na kolejny okres jednego (1) roku („Odnowiony okres obowiązywania autoryzacji”, łącznie z Pierwotnym okresem obowiązywania autoryzacji określane jako „Okres obowiązywania autoryzacji”).

11.2 Niniejszy Aneks może zostać rozwiązany:

- (a) przez KONG niezwłocznie po przekazaniu Odsprzedawcy pisemnego zawiadomienia w przypadku naruszenia przez Odsprzedawcę postanowień pkt. 2, 3, 4, 5, 6 lub 7 niniejszego Aneksu, lub
- (b) przez KONG niezwłocznie po przekazaniu Odsprzedawcy pisemnego zawiadomienia, jeśli jakakolwiek Umowa (określona w Warunkach dostawy zawartych pomiędzy Stronami, o ile mają zastosowanie) zostanie rozwiązana z powodu jej naruszenia lub niewykonania przez Odsprzedawcę,
- (c) przez którąkolwiek ze stron niezwłocznie po przekazaniu drugiej stronie pisemnego zawiadomienia, jeśli:
  - (i) druga strona: (i) zostanie zlikwidowana, (ii) przestanie prowadzić całą (lub zasadniczo całą) swoją działalność, (iii) jest lub stanie się niezdolna do spłaty swoich długów w terminie ich zapadalności, (iv) jest lub stanie się niewypłacalna lub zostanie ogłoszona niewypłacalną, lub (v) zwoła zgromadzenie wierzycieli lub zawrze lub zaproponuje zawarcie układu lub ugody ze swoimi wierzycielami,
  - (ii) dla majątku strony zostanie powołany zarządca komisaryczny, nadzorca sądowy, zarządca, syndyk masy upadłościowej, likwidator lub podobna osoba,
  - (iii) zostanie wydane postanowienie o likwidacji drugiej strony lub druga strona podejmie uchwałę o swojej likwidacji (inaczej niż w celu reorganizacji spółki wypłacalnej, gdzie powstały podmiot przejmie wszystkie zobowiązania drugiej strony wynikające z niniejszego Aneksu),
  - (iv) (gdy taka druga strona jest osobą fizyczną) druga strona umrze lub w wyniku choroby lub ubezwłasnowolnienia utraci zdolność zarządzania swoimi własnymi sprawami lub stanie się przedmiotem wniosku lub wyroku o ogłoszenie upadłości.

11.3 Jeśli Aneks zostanie rozwiązany z dowolnego powodu:

- (a) każda Umowa (określona w Warunkach dostawy zawartych pomiędzy Stronami, gdy ma to zastosowanie) pomiędzy KONG a Odsprzedawcą zostanie rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym,
- (b) Odsprzedawca natychmiast zaprzestanie:
  - (i) sprzedaży Produktów,
  - (ii) sprzedaży Produktów lub działania w sposób, który może zasadnie dawać wrażenie, że Odsprzedawca jest Autoryzowanym Odsprzedawcą lub jest w jakikolwiek sposób powiązany z KONG, oraz
  - (iii) używać Licencjonowanej WI.

11.4 Poniższe postanowienia Aneksu będą obowiązywać po jego rozwiązaniu: 11.

## 12. Postanowienia końcowe

12.1 Zrzeczenie z powodu naruszenia któregokolwiek z postanowień Aneksu może zostać dokonane wyłącznie za pisemną zgodą strony nienaruszającej.

12.2 Jeśli sąd lub inne władze właściwe uznają którekolwiek z postanowień niniejszego Aneksu za niezgodne z prawem lub niewykonalne, wówczas pozostałe postanowienia Aneksu pozostaną w mocy. Jeśli takie niezgodne z prawem lub niewykonalne postanowienie stałoby się zgodne z prawem, gdyby usunąć jego część, wówczas ta część zostanie uznana za usuniętą, a pozostała część postanowienia pozostanie w mocy (chyba że byłoby to sprzeczne z wyraźnym zamiarem stron, w którym to przypadku całość odpowiedniego postanowienia zostanie uznana za usuniętą).

12.3 KONG może dowolnie przenosić prawa i obowiązki wynikające z Aneksu bez zgody Odsprzedawcy. Z wyjątkiem zapisów określonych w tym punkcie, żadna ze stron nie może bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony przenosić, przekazywać, obciążać, obejmować licencją ani w inny sposób dysponować lub zarządzać prawami lub obowiązkami wynikającymi z niniejszego Aneksu.

12.4 Aneks zostaje sporządzony na rzecz stron, a jego celem nie jest nadanie korzyści osobom trzecim ani wykonalność wobec osób trzecich. Prawa stron do rozwiązania, zrzeczenia się lub zgody na zmianę, zrzeczenie, modyfikację lub ugodę na podstawie lub w związku z niniejszym Aneksem nie podlegają zgodzie osób trzecich.

12.5 Aneks podlega przepisom prawa Anglii i Walii oraz będzie interpretowany zgodnie z nimi, a sądy angielskie mają wyłączną jurysdykcję do orzekania w sporach wynikających z Aneksu lub powstałych w związku z nim.

**Aby uzyskać informacje, jak możemy wykorzystywać Państwa dane, należy odwiedzić stronę <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>**



## Europejski Program Partnerski KONG

### KRYTERIA AUTORYZACJI ODSPRZEDAWCY DO SPRZEDAŻY DETALICZNEJ PRODUKTÓW KONG W SKLEPACH STACJONARNYCH („KRYTERIA KONG DLA SKLEPÓW STACJONARNYCH”) ORAZ SKLEPACH INTERNETOWYCH („KRYTERIA KONG DLA SKLEPÓW ONLINE”)

Zabawki KONG od czterdziestu lat spełniają najwyższe standardy zabawek dla psów. W czym tkwi klucz?

- **Bezpieczeństwo jest dla nas najważniejsze.** Nigdy nie podjęlibyśmy złej decyzji dla zwierząt naszych klientów - kropka.
- **Kładziemy nacisk na jakość.** Wszystko, co robimy jest na najwyższym poziomie, bez chodzenia na skróty.
- **Szczycimy się swoją oryginalnością.** Tak jak w przypadku klasycznych zabawek KONG, wykonanych z naturalnej gumy KONG, to powód dla którego ludzie i zwierzęta na całym świecie znają nazwę KONG.
- **Znamy różnorodność potrzeb psów.** Tak właśnie jest: psy się nudzą, tak samo jak i my. Dlatego też KONG oferuje zabawki we wszystkich kształtach i rozmiarach. Oferujemy przedmioty do zabawy i nigdy nie przestajemy tworzyć innowacji.

Każda zabawka KONG jest zaprojektowana i wyprodukowana z uwzględnieniem tych kluczowych wartości i zasad. Dlatego celem naszego Europejskiego Programu Partnerskiego KONG jest zapewnienie, że każdy sprzedawca detaliczny produktów KONG („Produkty”) w sklepie stacjonarnym lub online przestrzega tych zasad, a w szczególności:

- zapewnia, aby właściciele zwierząt wybrali najlepszy i najbezpieczniejszy Produkt dla bezpieczeństwa, dobrego samopoczucia i radości swojego psa,
- zapewnia wyjątkową i wysokiej jakości obsługę sprzedaży, oraz
- promuje i podwyższa renomę najwyższej jakości marki KONG.

Jako Autoryzowany odsprzedawca Produktów zgadzają się Państwo, że warunkiem Państwa autoryzacji jest:

- jeśli promują Państwo lub sprzedają Produkty w sklepach stacjonarnych - promowanie i sprzedaż Produktów w sklepie stacjonarnym lub sklepach stacjonarnych zawsze spełniających **Kryteria KONG dla sklepów stacjonarnych**, które zostały uprzednio zatwierdzone w formie pisemnej przez KONG („**Autoryzowany sklep stacjonarny**”),
- jeśli promują Państwo lub sprzedają Produkty online - promowanie i sprzedaż Produktów na stronie internetowej zawsze spełniającej **Kryteria KONG dla sklepów online**, która została uprzednio zatwierdzona w formie pisemnej przez KONG („**Autoryzowany sklep internetowy**”),
- jeśli promują Państwo lub sprzedają Produkt zarówno w sklepach stacjonarnych, jak i online (tj. są Państwo „hybrydowym” odsprzedawcą detalicznym) - spełniają Państwo postanowienia punktów (i) i (ii) powyżej (innymi słowy, muszą Państwo spełniać zarówno Kryteria KONG dla sklepów stacjonarnych oraz Kryteria KONG dla sklepów online oraz uzyskać wyraźne pisemne zatwierdzenie każdego sklepu stacjonarnego i strony internetowej, w których lub na których sprzedają Państwo Produkty),
- kupowanie produktów bezpośrednio od KONG, Autoryzowanych dystrybutorów z Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii i Wielkiej Brytanii („Europa”) lub Autoryzowanych odsprzedawców w Europie,
- odsprzedawanie Produktów wyłącznie użytkownikom końcowym, innym Autoryzowanym odsprzedawcom lub Autoryzowanym dystrybutorom w Europie.

Uznają Państwo i zgadzają się, że niespełnienie tych warunków uprawnia KONG do wycofania Państwa autoryzacji odsprzedawcy ze skutkiem natychmiastowym. Proszę pamiętać, że KONG może zmieniać te Kryteria i Produkty, do których mają one zastosowanie, poprzez zawiadomienie o ich zmianie przekazane z 30-dniowym wyprzedzeniem.



## Kryteria autoryzacji Odsprzedawcy dla wszystkich Odsprzedawców (Sklepy stacjonarne i online)

---

### 1. WYSOKA JAKOŚĆ DZIAŁALNOŚCI DETALICZNEJ

1.1 Musza Państwo posiadać ustaloną renomę oraz dotychczasowe osiągnięcia w sprzedaży detalicznej dobrej jakości zabawek dla zwierząt oraz towarów lub udokumentowany plan finansowy i biznesowy mający na celu stworzenie takiej reputacji oraz osiągnięć.

1.2 Muszą Państwo kierować się nieskazitelną etyką zawodową oraz wykazać takie postępowanie w przeszłości. Są Państwo zobowiązani prowadzić sprzedaż w sposób przyjazny dla klienta, wiarygodny, punktualnie, poprawnie, rzetelnie oraz ogólnie wysokiej jakości.

1.3 Marka KONG opowiada się za aspirowaniem, aby edukować, a nie sprzedawać markę KONG.

### 2. OPERACJE SPRZEDAŻY

2.1 Aby móc zaoferować klientom właściwy produkt KONG dla ich psa, są Państwo zobowiązani promować i sprzedawać całą linię zabawek klasycznych oraz jedzenia KONG (przekąski i smaczki). Są Państwo zobowiązani utrzymywać wystarczającą ilość produktów w magazynie, aby zaspokoić potrzebę klienta.

2.2 Zobowiązują się Państwo przekazywać KONG sprawozdania ze swojej inwentaryzacji, sprzedaży i inne informacje dotyczące dysponowania Produktami (w tym, między innymi, szczegóły dotyczące sprzedaży i przychodów osiągniętych przez każdy Autoryzowany sklep stacjonarny oraz Autoryzowany sklep internetowy, w których sprzedają Państwo produkty KONG (w zależności od przypadku)), których KONG może od czasu do czasu zasadnie zażądać.

2.3 Nie wolno Państwu wysłać ani sprzedawać Produktów klientom poza Europą. Są Państwo zobowiązani uzyskać wyraźne pisemne upoważnienie KONG przed wykonaniem jakiegokolwiek sprzedaży na rzecz klientów znajdujących się poza Europą.

2.4 Są Państwo zobowiązani Państwo sprzedawać Produkty w ich oryginalnym opakowaniu i nigdy w żaden sposób nie zmieniać oryginalnego opakowania KONG ani Produktów przed ich odsprzedażą.

### 3. ZGODNOŚĆ I ETYKA

3.1 Są Państwo odpowiedzialni za przestrzeganie wszystkich obowiązujących przepisów prawa miejscowego oraz prawa Unii Europejskiej, oraz są zobowiązani ich przestrzegać.

3.2 Nie wolno Państwu używać, rozpowszechniać ani ujawniać żadnych informacji poufnych KONG, które Państwo otrzymają lub do których mają Państwo dostęp jako Autoryzowany Odsprzedawca, z wyjątkiem zakresu, który może być ściśle niezbędny do właściwego wykonania przez Państwa swoich zobowiązań jako Autoryzowany Odsprzedawca lub wymaganego przez przepisy prawa.

3.3 Są Państwo zobowiązani poinformować każdego ze swoich pracowników zajmujących się sprzedażą produktów KONG o niniejszych Kryteriach oraz wymaganiach im stawianych. Są Państwo zobowiązani ustanowić polityki i procedury zapewniające zgodność z tymi Kryteriami oraz podejmować stanowcze kroki w celu zapewnienia zgodności.

3.4 Są Państwo zobowiązani zachowywać i podwyższać renomę i reputację KONG oraz produktów KONG, a także zobowiązują się Państwo unikać wszelkich działań niezgodnych z prawem lub nieetycznych, w tym między innymi praktyk „przynęty i zamiany”. Nie wolno Państwu angażować się w niesprawiedliwe praktyki sprzedaży lub składać niepoprawnych, wprowadzających w błąd, oszukańczych lub oczerniających oświadczeń dotyczących KONG lub Produktów.



## Kryteria autoryzacji Odsprzedawcy dla sprzedaży detalicznej Produktów KONG w Sklepach stacjonarnych

### KRYTERIA KONG DLA SKLEPÓW STACJONARNYCH

---

#### 1. PAŃSTWA SKLEP(Y) STACJONARNY(E)

1.1 Państwa sklepy powinny oferować środowisko sprzedaży detalicznej wysokiej jakości i przyjazne dla użytkownika, równoznaczne z renomą i wizerunkiem marki Produktów, oraz pomagające klientom z łatwością znaleźć właściwy Produkt dla ich zwierzęcia. W szczególności Państwa sklepy stacjonarne muszą przestrzegać następujących wymagań dotyczących jakości.

#### 2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE EKSPOZYCJI

2.1 Są Państwo zobowiązani zapewnić, aby Produkty odróżniały się w części sklepu przeznaczonej dla produktów KONG, która to część znajduje się w obszarze sklepu przeznaczonym dla zabawek dla zwierząt innych renomowanych producentów / dostawców. Z wyjątkiem produktów marki własnej (jeśli ma zastosowanie), nie mogą Państwo nadawać w swoim sklepie mniejszego znaczenia produktom KONG niż produktom innych producentów / dostawców, a w ujęciu bardziej ogólnym są Państwo zobowiązani unikać dyskryminacji produktów KONG w porównaniu z produktami innych producentów / dostawców.

2.2 Miejsce ekspozycji Produktów musi być zgodne ze wszystkimi wytycznymi i wymaganiami budowania świadomości marki KONG, jakie mogą być każdorazowo określone, a w szczególności z Ulotką dotyczącą urządzania sklepu eksponującego markę oraz Księgi Marki KONG.

2.3 Są Państwo zobowiązani wykorzystywać w swoim sklepie lub w innych materiałach marketingowych lub promocyjnych, fizycznych lub elektronicznych, używanych w Państwa działalności, opłaconych przez nią lub z nią związanych wyłącznie te wizerunki (w tym wizerunki produktów), materiały marketingowe, graficzne lub inne materiały wizualne lub audio, które zostały przekazane lub zatwierdzone w formie pisemnej przez KONG.

2.4 Są Państwo zobowiązani dokładnie opisać Produkty wyłącznie przy wykorzystaniu chronionej własności intelektualnej KONG, na korzystanie z której mają Państwo pozwolenie w formie pisemnej udzielone przez KONG („Licencjonowana WI”) w ostatnim roku kalendarzowym. Zobowiązują się Państwo korzystać z Licencjonowanej WI zgodnie z wszelkimi wytycznymi KONG dotyczącymi własności intelektualnej każdorazowo przekazywanymi przez KONG. Nie wolno Państwu sugerować ani implikować, że Państwa strona internetowa, reklama, link sponsorowany czy inny rodzaj marketingu internetowego używany lub opłacany przez Państwa jest w jakikolwiek sposób powiązany z oficjalną stroną internetową KONG, której właścicielem jest KONG i która jest prowadzona przez KONG.

#### 3. KONTROLE JAKOŚCI

3.1 Jest dla nas ważne, aby każdy klient i jego zwierzę otrzymali najlepszy i najbezpieczniejszy produkt w doskonałym stanie. Chcemy, aby każdy klient był zadowolony nie tylko z zakupionego produktu KONG, lecz także z odczuć podczas kupowania i otrzymywania tego produktu. W tym celu KONG wymaga, aby wszyscy odsprzedawcy wdrożyli następujące praktyki:

- (a) osobne sortowanie, pakowanie i (jeśli tak zechce klient) włożenie do osobnej torby każdego sprzedawanego produktu KONG,
- (b) prowadzenie rygorystycznych kontroli jakości każdego produktu KONG, a w szczególności (między innymi) sprawdzanie całości wszystkich opakowań każdego sprzedawanego produktu KONG, aby zapewnić, że jest on nieuszkodzony.



3.2 Oprócz powyższych wymagań, są Państwo zobowiązani wspierać KONG w jej celu zapewnienia, że każdy klient jest zadowolony z otrzymanego produktu KONG. KONG wymaga, aby jej odsprzedawcy przeprowadzali kontrole jakości 3 z każdych 10 000 sprzedawanych produktów KONG. Kontrola taka powinna obejmować:

- (a) przeprowadzenie szczegółowej oceny opakowania produktu KONG,
- (b) otwarcie opakowania,
- (c) przeprowadzenie szczegółowej oceny produktu KONG pod kątem wad, uszkodzeń lub innych niezgodności, oraz
- (d) rzetelne i szczegółowe odnotowanie kontroli jakości produktu.

3.3 Kontrolę należy przeprowadzić na koszt odsprzedawcy. W przypadku wykrycia przez odsprzedawcę wad, uszkodzeń lub innych niezgodności w co najmniej 2 lub 3 skontrolowanych produktach, odsprzedawca:

- (a) natychmiast poinformuje o tym fakcie KONG oraz
- (b) zaprzestanie sprzedaży klientom jakichkolwiek produktów KONG, dopóki nie uzyska potwierdzenia od KONG, iż może ją wznowić.

#### **4. OBSŁUGA KLIENTA - EDUKACJA SPRZEDAWCY DETALICZNEGO W ZAKRESIE MARKI KONG**

4.1 KONG stale wprowadza innowacje oraz stara się korzystać ze swojej renomy dostawcy zabawek dla psów spełniających najwyższe standardy, aby zapewnić, że każdy klient i jego zwierzę otrzymają najlepszy i najbezpieczniejszy dla siebie produkt. KONG uważa, że psy potrzebują zabawy i oczekuje, że odsprzedawcy podejmą aktywne kroki w celu przekazania tej wiadomości klientom oraz promowania marki KONG. W opinii KONG jednym z najskuteczniejszych sposobów zapewnienia satysfakcji klientów z otrzymanego produktu KONG, utrzymania swojej renomy oraz promowania swojej marki jest bezpośrednia interakcja z klientami i słuchanie ich opinii. Dlatego też są Państwo zobowiązani udzielać swoim klientom dostępu do wyszkolonych doradców, którzy mogą uzyskać informację zwrotną od klientów, odpowiadać na ich pytania oraz zapewnić pomocną, natychmiastową i spersonalizowaną poradę szczegółowo omówioną poniżej.

- (a) Państwa sklep podczas godzin otwarcia zawsze musi być obsadzony wystarczającą liczbą dobrze poinformowanych pracowników, którzy przeszli **Szkolenie KONG dla współpracowników sprzedaży detalicznej** oraz mogą zapewnić rzetelną i pomocną poradę dotyczącą cech Produktów, zbudować zaufanie właściciela zwierzęcia oraz pomóc konsumentom znaleźć produkt najbardziej odpowiedni dla ich zwierzęcia.
- (b) Państwa sklep musi być otwarty w godzinach prowadzenia normalnej działalności, w tym w soboty.

4.2 Są Państwo zobowiązani oferować rzetelną i przyjazną dla użytkownika politykę zwrotów, w tym sprawnie działającą obsługę zwrotów, która co najmniej (i) umożliwia zwrot zamówionych produktów w ciągu 14 dni od zakupu lub dłużej, gdy tak stanowią miejscowe wymagania prawne oraz (ii) gwarantuje bezpłatne zwroty



## Kryteria autoryzacji odsprzedawcy dla sprzedaży detalicznej Produktów KONG w Internecie

### KRYTERIA KONG DLA SKLEPÓW ONLINE

---

#### 1. PAŃSTWA STRONA INTERNETOWA

1.1 Państwa strona internetowa powinna oferować wysokiej jakości, przyjemne dla oka i przyjazne dla użytkownika środowisko sprzedaży detalicznej, równoznaczne z renomą i wizerunkiem marki Produktów, pomagające klientom łatwo określić najbezpieczniejszy i najlepszy produkt dla ich zwierzęcia. W szczególności Państwa strona internetowa musi być zgodna z następującymi wymaganiami dotyczącymi jakości:

#### ***Wymagania dotyczące eksponowania i treści***

1.2 Są Państwo zobowiązani zapewnić, że Produkty są przedstawione w określonej części strony internetowej przeznaczonej dla produktów KONG, która jest zawarta w części strony internetowej przeznaczonej dla zabawek dla zwierząt innych renomowanych producentów / dostawców. Z wyjątkiem produktów marki własnej (jeśli ma to zastosowanie), nie mogą Państwo na swojej stronie internetowej nadawać mniejszego znaczenia produktom KONG niż produktom innych producentów / dostawców, a w ujęciu bardziej ogólnym są Państwo zobowiązani unikać dyskryminacji produktów KONG w porównaniu z produktami innych producentów / dostawców.

1.3 Państwa strona internetowa, strony z Produktami oraz wszelkie reklamy, linki sponsorowane lub inny rodzaj marketingu online wykorzystywane, opłacone przez Państwa działalność lub z nią związane muszą być zgodne ze sposobem prezentacji marki i strategią online, w tym wytycznymi dotyczącymi budowania świadomości marki lub własności intelektualnej każdorazowo przekazywanymi przez KONG. W szczególności, zobowiązują się Państwo:

- (a) pisać całość nazwy KONG wielkimi literami,
- (b) używać wyłącznie zatwierdzonych przez KONG opisów korzyści i znaków wypunktowania,
- (c) wykorzystywać wyłącznie zatwierdzone przez KONG wizerunki, banery marketingowe, wideoklipy, grafiki lub inne treści wizualne lub audio, przedstawiane w zatwierdzonej kolejności według hierarchii ważności,
- (d) dokładnie prezentować i opisywać Produkty wyłącznie przy wykorzystaniu zatwierdzonej własności intelektualnej KONG oraz zgodnie ze wszystkimi specyfikacjami KONG,
- (e) nie zakładać ani nie rejestrować działalności, nazwy domeny, wystawy sklepowej lub nazwy użytkownika w mediach społecznościowych, w tym jakiegokolwiek znaku towarowego, którego właścicielem jest KONG lub na który KONG posiada licencję, lub nazwy produktu KONG, lub niewłaściwej pisowni jakiegokolwiek znaku towarowego, którego właścicielem jest KONG lub na który KONG posiada licencję, lub nazwy produktu KONG, oraz
- (f) wyraźnie prezentować swoje logo lub nazwę oraz nie prezentować na swojej stronie internetowej, ani żadnej innej stronie, w reklamie, linku sponsorowanym lub innym rodzaju materiału marketingowego wykorzystywanym lub opłacanym przez Państwa jakiegokolwiek własności intelektualnej KONG w sposób sugerujący, sprawiający wrażenie lub który mogący sprawiać u odwiedzających stronę internetową (lub oglądających reklamę itd.) wrażenie, że są prowadzone przez KONG lub w jakikolwiek sposób powiązane z oficjalną stroną internetową KONG.



### **Cechy strony internetowej**

1.4 Państwa strona internetowa musi zapewniać przyjazny dla użytkownika sposób wyszukiwania, zapewniający dokładne, spójne i odpowiednie wyniki wyszukiwania w odniesieniu do Produktów oraz narzędzi Rozszerzonego szkolenia KONG zaprojektowanych do wspierania klientów w zakupie bezpiecznej i właściwej zabawki dla ich zwierzęcia. Są Państwo zobowiązani zapewnić, że wyszukiwania produktów i marek KONG wyświetlą jedynie wyniki dotyczące produktów KONG i nie będą zawierać wyników produktów konkurencji.

1.5 Są Państwo zobowiązani wyświetlać na stronie Produktu łączną cenę za Produkt (bez ostatecznego kosztu transportu), w tym VAT inne obowiązujące podatki lub opłaty.

1.6 Są Państwo zobowiązani umożliwić klientom zamieszczanie opinii na Państwa stronie internetowej.

### **Procedura składania zamówień**

1.7 Państwa strona internetowa musi zapewniać klientom bezpieczeństwo transakcji. Są Państwo zobowiązani zabezpieczyć wszystkie dane klientów, a także przetwarzać dane klientów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Szyfrujące oprogramowanie bezpieczeństwa oraz zabezpieczone transakcje bankowe muszą być włączone przez cały czas.

1.8 Państwa strona internetowa musi zawierać jasny i widoczny link do Państwa warunków sprzedaży, w tym do warunków płatności i dostawy, a także polityk i procedur zwrotów produktów, zwrotów płatności i wymiany produktów. Państwa warunki sprzedaży muszą być wyświetlane lub podlinkowane co najmniej podczas jednego etapu procesu składania zamówienia (lub podczas większej liczby etapów procesu składania zamówienia, jeśli wymagają tego przepisy prawa miejscowego). Państwa strona internetowa musi wyraźnie i widocznie określać, że: (a) Państwo, a nie KONG, prowadzą sprzedaż na rzecz klienta oraz (b) warunki mające bezpośrednio i pośrednio zastosowanie do zwrotów produktów, zwrotów płatności i wymiany przez klientów są określone przez Państwa, a nie KONG. Są Państwo zobowiązani udostępnić swoje własne pomieszczenia i personel, aby spełnić wszystkie wymagania dotyczące wymiany, zwrotu płatności lub zwrotów produktów KONG.

1.9 Są Państwo zobowiązani oferować co najmniej dwie przyjazne dla klienta metody płatności, odpowiadające powszechnie przyjętym w Internecie standardom branżowym w państwach, w których prowadzą Państwo aktywną sprzedaż lub promocję produktów KONG.

1.10 Są Państwo zobowiązani stosować mechanizm potwierdzania klientowi każdego zamówienia złożonego przez stronę internetową, a następnie wysyłki każdego zamówienia na adres dostawy. Są Państwo zobowiązani dołożyć wszelkich starań, aby wysłać produkty w ciągu trzech (3) dni roboczych od dnia złożenia zamówienia przez klienta. Ponadto są Państwo zobowiązani umożliwić klientom śledzenie przesyłki oraz uzyskiwanie aktualnych informacji na temat aktualnego statusu dostawy w czasie rzeczywistym.

## **2. PORTLAE HANDLOWE / PLATFORMY OSÓB TRZECICH**

2.1 Z wyjątkiem portali handlowych lub platform wymienionych w Kryterium 2.3 poniżej, nie wolno Państwu sprzedawać na żadnym portalu handlowym ani platformie osoby trzeciej bez wcześniejszego (i) przedstawienia KONG, że Państwa sklep internetowy jest w pełni zgodny z Kryteriami KONG sklepu online oraz (ii) otrzymania pisemnego potwierdzenia od KONG, że Państwa sklep internetowy spełniającą wymogi Autoryzowaną stronę internetową. Do tych celów odniesienia do „strony internetowej” w jakimkolwiek miejscu Kryteriów KONG dla sklepów online obejmują odniesienia do sklepu internetowego na portalu handlowym osób trzecich. Dla uniknięcia wątpliwości, jeśli korzystają Państwo z dostawy przez osoby trzecie, pozostają Państwo wyłącznie i bezpośrednio odpowiedzialni za przestrzeganie wszystkich Kryteriów KONG dla sklepów online, w tym za przeprowadzanie procedur kontroli jakości oraz inspekcji, o których mowa w punkcie 4. Nie wolno Państwu delegować na osoby trzecie spełnienia wymagań Kryteriów KONG dla sklepów online.

2.2 Oprócz spełniania pozostałych Kryteriów KONG dla sklepów online, aby sklep internetowy na portalu handlowym / platformie osoby trzeciej kwalifikował się jako Autoryzowana strona internetowa, są Państwo zobowiązani spełniać następujące kryteria:



- (a) są Państwo zobowiązani podejmować aktywne kroki w celu określenia i optymalizowania słów kluczowych do wyszukiwania produktów KONG na odpowiednim portalu handlowym / platformie osoby trzeciej oraz właściwej optymalizacji widoczności produktów KONG oraz promocji marki KONG na portalu handlowym / platformie tej osoby trzeciej. Są Państwo zobowiązani współpracować z KONG w tym celu,
- (b) są Państwo zobowiązani współpracować z KONG oraz uzyskiwać regularnie zatwierdzenia (co najmniej raz na dwa tygodnie) całej treści (w szczególności opisów produktów i ich szczegółów, wizerunków i tytułów) na stronach produktu w sklepie internetowym, aby zapewnić, że treść jest zoptymalizowana, aktualna, dokładna i zgodna z wytycznymi KONG dotyczącymi budowania świadomości marki. Są Państwo zobowiązani uzyskać zgodę KONG na zmiany treści lub aktualizacje wprowadzane na stronie produktu, oraz
- (c) są Państwo zobowiązani uzyskać i utrzymywać wynik ocen klienta dotyczących portalu handlowego danej osoby trzeciej, który jest pozytywny w co najmniej 95%.

2.3 Jakakolwiek sprzedaż poprzez portal handlowy / platformę osoby trzeciej wskazane przez KONG jako portale handlowe / platformy wyłączone jest zabroniona. Poniżej przedstawiono wyłączone portale handlowe / platformy osób trzecich:

- (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; 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 (i ich lokalne domeny), oraz
- (b) inne portale handlowe lub platformy osób trzecich, które KONG może wskazać.

### 3. KONTROLE JAKOŚCI

3.1 Jest dla nas ważne, aby każdy klient i jego zwierzę otrzymali najlepszy i najbezpieczniejszy produkt w doskonałym stanie oraz punktualnie. Chcemy, aby każdy klient był zadowolony nie tylko z zakupionego produktu KONG, lecz także z odczuć podczas kupowania i otrzymywania tego produktu. W tym celu KONG wymaga, aby każdy odsprzedawca produktów KONG przeprowadzał następujące praktyki kontroli jakości:

- (a) indywidualnie sortował, pakował oraz pakował do torby osobno każdy sprzedawany produkt KONG,
- (b) zapewnił, że każdy produkt KONG, który sprzedaje jest opakowany w sposób zabezpieczający przed uszkodzeniem, zanim otrzyma go klient, oraz
- (c) przeprowadzał rygorystyczne kontrole jakości każdego sprzedawanego produktu KONG, a w szczególności:
- (d)
  - (i) sprawdzał wszystkie palety transportowe i opakowania pod kątem uszkodzeń,



- (ii) zapewniał, że każdy produkt wysyłany do klienta jest właściwy, w tym sprawdzał takie szczegóły jak numery SKU produktu, numery ASIN, dokumenty do wysyłki itd.,
- (iii) sprawdzał każdy produkt KONG wysyłany do klienta pod kątem widocznych wad lub uszkodzeń, oraz
- (iv) sprawdzał, czy opakowanie jest całe oraz wszystkie plomby wysyłkowe każdego produktu KONG wysyłanego do klienta, oraz
- (v) wpisywał na oznaczeniu lub opakowaniu dostawy nazwę firmową Odsprzedawcy oraz jego dane kontaktowe potrzebne do zwrotów lub usług posprzedażowych, w tym adres stacjonarny, numer telefonu oraz adres e-mail, oraz
- (vi) zapewniał, iż wszystkie oznaczenia na produkcie KONG są poprawne, aby ten dotarł do klienta bezpiecznie i punktualnie.

3.2 Oprócz powyższych wymagań, są Państwo zobowiązani wspierać KONG w jej celu zapewnienia, że każdy klient jest zadowolony z otrzymanego produktu KONG. KONG wymaga, aby jej odsprzedawcy przeprowadzali kontrole jakości 3 z każdych 10 000 sprzedawanych produktów KONG. Kontrola taka powinna obejmować:

- (a) przeprowadzenie szczegółowej oceny opakowania produktu KONG,
- (b) otwarcie opakowania,
- (c) przeprowadzenie szczegółowej oceny produktu KONG pod kątem wad, uszkodzeń lub innych niezgodności, oraz
- (d) rzetelne i szczegółowe odnotowanie kontroli jakości produktu.

3.3 Kontrolę należy przeprowadzić na koszt odsprzedawcy. W przypadku wykrycia przez odsprzedawcę wad, uszkodzeń lub innych niezgodności w co najmniej 2 lub 3 skontrolowanych produktach, odsprzedawca:

- (a) natychmiast poinformuje o tym fakcie KONG oraz
- (b) wstrzyma wysyłanie produktów KONG klientom do czasu, aż uzyska potwierdzenie od KONG, że może je wznowić.

3.4 Ponadto, są Państwo zobowiązani przeprowadzić jeden test zgodności zakupu online przynajmniej raz w miesiącu, w ramach którego dokonają Państwo zakupu produktu KONG z każdej Autoryzowanej strony internetowej, na której sprzedają Państwo produkty KONG, aby ustalić:

- (a) średni czas potrzebny na dostawę,
- (b) czy otrzymany produkt to produkt, który został zamówiony, oraz
- (c) stan opakowania produktu oraz sam produkt, a także czy nie został uszkodzony podczas transportu.

Są Państwo zobowiązani odnotować wyniki każdego testu zgodności zakupu online. Jeśli test zgodności zakupu wypadnie poniżej standardów zasadnie oczekiwanych przez klienta, wówczas są Państwo zobowiązani bezzwłocznie zgłosić ten fakt KONG, a także podjąć działania naprawcze w celu zapewnienia, że wszelkie zidentyfikowane w trakcie testu zgodności zakupu zostały rozwiązane według standardu akceptowalnego dla KONG.

*Uwaga: jeśli korzystają Państwo z dostawy realizowanej przez osoby trzecie, wówczas są Państwo wyłącznie i bezpośrednio odpowiedzialni za przeprowadzanie wszystkich kontroli jakości, o których mowa w niniejszym pkt. 3 (oraz za zgodność z pozostałymi Kryteriami KONG dla sklepów online) tj. nie mogą Państwo ich delegować na osoby trzecie.*

#### 4. OBSŁUGA KLIENTA

4.1 KONG stale wprowadza innowacje oraz stara się korzystać ze swojej renomy dostawcy zabawek dla psów spełniających najwyższe standardy, aby zapewnić, że każdy klient i jego zwierzę otrzymają najlepszy i najbezpieczniejszy dla siebie produkt. KONG uważa, że psy potrzebują zabawy i oczekuje, że odsprzedawcy podejmą aktywne kroki w celu przekazania tej wiadomości klientom oraz promowania marki KONG. W opinii KONG jednym z najskuteczniejszych sposobów zapewnienia satysfakcji klientów z otrzymanego produktu KONG, utrzymania swojej renomy oraz promowania swojej marki jest bezpośrednia interakcja z klientami i słuchanie ich opinii. Dlatego też są Państwo zobowiązani umożliwić klientom dostęp do wyszkolonych doradców, którzy mogą odpowiedzieć na pytania klientów oraz zapewnić pomocną, natychmiastową i spersonalizowaną poradę szczegółowo omówioną poniżej:

- (a) są Państwo zobowiązani posiadać stacjonarną linię telefoniczną do obsługi klienta, a najlepiej funkcję chatu online, których dane powinny być wyraźnie i jasno wyświetlone na Państwa stronie internetowej,
- (b) są Państwo zobowiązani zapewnić wsparcie klienta w miejscowym języku oraz podczas standardowych godzin prowadzenia działalności, w tym w soboty, w państwach, w których prowadzą Państwo aktywną sprzedaż lub promocję Produktów. Ponadto są Państwo zobowiązani dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić obsługę klienta w innych językach zgodnych z lokalizacjami dostawy dla klientów. Poza tymi godzinami klient musi mieć możliwość albo pozostawienia wiadomości głosowej, albo wysłania e-maila z prośbą o pomoc. Na prośby należy odpowiedzieć w możliwie najkrótszym terminie, ale nigdy nie później niż następnego dnia roboczego.
- (c) Cały personel kontaktujący się klientem (obejmuje to wszelkie interakcje przez telefon, funkcję chatu online na żywo oraz e-mail) powinien mieć wiedzę o Produktach sprzedawanych przez Państwa oraz narzędziach Rozszerzonego szkolenia KONG znajdujących się na Państwa stronie internetowej, tak aby mogli przekazać dokładną i pomocną poradę dotyczącą cech produktów, budowania zaufania pomiędzy zwierzęciem a człowiekiem oraz pomóc klientom w korzystaniu z narzędzi Rozszerzonego szkolenia, aby mogli oni znaleźć najbardziej odpowiedni Produkt dla ich zwierzęcia.

4.2 Ponadto KONG wymaga, aby wszyscy odsprzedawcy:

- (a) umożliwili klientom pozostawianie informacji zwrotnej na temat produktu KONG oraz swojej opinii dotyczącej nabywania tego produktu u odsprzedawcy,
- (b) uzyskali wysokie noty z ocen od swoich klientów,
- (c) posiadali niski wskaźnik wad zgłaszanych przez klientów, oraz
- (d) posiadali ocenę co najmniej 9,5 na platformie Trust Pilot lub równoważnej platformie do gromadzenia ocen klientów.

4.3 Są Państwo zobowiązani odpowiadać na wszelkie negatywne opinie zamieszczane przez klientów na Państwa stronie internetowej w ciągu 24 godzin od ukazania się komentarza lub oceny zamieszczonych przez klienta.

4.4 Są Państwo zobowiązani oferować rzetelną i przyjazną dla użytkownika politykę zwrotów, w tym sprawnie działającą obsługę zwrotów, która co najmniej (i) umożliwia zwrot zamówionych produktów w ciągu 14 dni od zakupu lub dłużej, gdy tak stanowią miejscowe wymagania prawne oraz (ii) gwarantuje bezpłatne zwroty. Są Państwo zobowiązani umożliwić klientom wydrukowanie etykiety zwrotu online, w tym etykiety zwrotu na opakowanie do dostawy lub zaoferować usługi odbioru zwracanych produktów.

## **5. ZGODNOŚĆ I ETYKA**

5.1 Są Państwo odpowiedzialni za przestrzeganie wszystkich obowiązujących przepisów prawa miejscowego oraz prawa Unii Europejskiej, ustaw oraz kodeksów, w tym dotyczących odbioru zamówień lub prowadzenia działalności w Internecie lub za jego pośrednictwem, ochrony danych, poufności danych, ochrony konsumenta oraz miejscowych rejestracji VAT/podatkowych, składania dokumentów i płatności w danym kraju.

5.2 Nie wolno Państwu współpracować z osobami trzecimi korzystającymi z adware, spyware lub innego oprogramowania związanego z wyświetlaniem się wyskakujących reklam lub generujących aktywność nieinicjowaną przez użytkownika (np. wymuszone kliknięcia lub przekierowania).

5.3 Nie mogą Państwo używać stopnia najwyższego do opisywania stanów magazynowych produktów KONG lub doświadczeń związanych z zakupami produktów KONG w Internecie na jakiegokolwiek stronie internetowej, w jakiegokolwiek reklamie, linku sponsorowanym, lub innym rodzaju marketingu online używanym lub opłacanym przez Państwa firmę lub z nią powiązanym. Przykłady zabronionych stwierdzeń obejmują między innymi frazy takie, jak „najszersza oferta produktów KONG dostępna online” lub „najlepsza strona internetowa KONG”.