

Anexa pentru Distribuitori Autorizați KONG

IMPORTANT: Vă rugăm să citiți cu atenție termenii acestui Act Adițional, deoarece stabilește drepturile și obligațiile dumneavoastră legale cu privire la autorizarea dumneavoastră de a vinde produse KONG. Rețineți că acest Act Adițional înlocuiește orice acord anterior (inclusiv orice autorizații) pe care l-ați încheiat cu și/sau primit de la KONG cu privire la vânzarea Produselor offline și/sau online. În consecință, toți revânzătorii sunt obligați să solicite o nouă autorizație în conformitate cu termenii acestei Anexe.

DEOARECE:

- a. KONG realizează Produsele și le distribuie în Europa (așa cum este definit mai jos) prin Distribuitori Autorizați și Revânzători Autorizați (așa cum sunt definiți mai jos), ceea ce este esențial pentru menținerea viabilității și promovarea obiectivelor Programului de Parteneriat European KONG; și
- b. KONG dorește să numească Revânzătorul ca Revânzător Autorizat neexclusiv pentru promovarea și vânzarea Produselor către Utilizatorii finali, alți Revânzători Autorizați și Distribuitori Autorizați din Europa, iar Revânzătorul dorește să promoveze și să vândă Produsele conform termenilor și condițiilor din prezentul Act Adițional;

Părțile convin prin prezenta după cum urmează:

1. Definiții

- 1.1 "Data Autorizației" are semnificația prezentată în Clauza 11 a acestui Act Adițional.
- 1.2 „Termenul de "autorizare" are semnificația prezentată în Clauza 11 a acestui Act Adițional.
- 1.3 "Distribuitor Autorizat" înseamnă un distribuitor engros din Europa care a încheiat un Act Adițional al Distribuitorului Autorizat cu KONG și a primit confirmarea prealabilă scrisă a KONG că este autorizat să vândă produsele KONG către Revânzători sau Distribuitori Autorizați din Europa, datorită conformității sale cu Criteriile de Autorizare a Distribuitorului.
- 1.4 "Locație Fizică Autorizată" înseamnă un magazin de vânzare cu amănuntul cu adresă fizică operat de Revânzător pe care KONG l-a preautorizat în scris pentru vânzarea offline a Produselor de către Revânzător din cauza respectării adresei fizice cu Criteriile de Autorizare a Revânzătorului pentru vânzările offline.
- 1.5 "Revânzător Autorizat" înseamnă un comerciant cu amănuntul din Europa care a încheiat un Act Adițional pentru Revânzător Autorizat cu KONG și a primit confirmarea prealabilă scrisă a KONG că este autorizat să vândă produsele KONG offline și/sau online (după caz) către Utilizatorii Finali, Revânzători Autorizați sau Distribuitori Autorizați din Europa datorită respectării Criteriilor relevante de Autorizare a Revânzătorilor.
- 1.6 "Magazin Web Autorizat" înseamnă un magazin web operat de Revânzător pe care KONG l-a preautorizat în scris pentru vânzarea online a Produselor de către Revânzător datorită respectării de către magazinul web a Criteriilor de Autorizare a Revânzătorului pentru vânzările online.
- 1.7 "Criterii de autorizare a distribuitorului" înseamnă criteriile de autorizare pentru vânzările de Produse de către Distribuitorii Autorizați, pe care KONG le poate actualiza din când în când printr-o notificare.
- 1.8 "Utilizator Final" înseamnă orice cumpărător al Produsului (Produselor) care este consumatorul final pentru care este conceput Produsul și care nu intenționează să revândă Produsul unei terțe părți.
- 1.9 "Europa" înseamnă Spațiul Economic European, Elveția și Regatul Unit.
- 1.10 "IP Licențiat" înseamnă mărcile comerciale, denumirile comerciale, imaginile produselor, bannerele de marketing și/sau orice altă proprietate intelectuală furnizate de KONG în scris, ca imagine aprobată sau formă pusă la dispoziție de KONG.
- 1.11 "Programul de Parteneriat European KONG" înseamnă sistemul de distribuție selectivă în baza căruia KONG se angajează să vândă bunurile contractuale, direct sau indirect, numai Distribuitorilor Autorizați sau Revânzătorilor Autorizați selectați pe baza respectării Criteriilor de Autorizare a Distribuitorului sau respectiv a Criteriilor de Autorizare a Revânzătorului, și în cazul în care astfel de Distribuitori Autorizați și Revânzători Autorizați se angajează să nu vândă astfel de bunuri niciunui distribuitor neautorizat sau revânzător neautorizat.
- 1.12 "Criteriile de Autorizare a Revânzătorului" înseamnă criteriile de autorizare pentru vânzările de Produse de către Revânzătorii Autorizați offline („Criteriile pentru Produse Individuale”) sau online („Criteriile Clicuri”), pe care KONG le poate actualiza din când în când printr-o notificare.

2. Numea

- 2.1 KONG numește Revânzătorul ca Revânzător Autorizat neexclusiv și prin prezenta îi acordă Revânzătorului (în conformitate cu această numire) o autorizație și dreptul, pe durata Perioadei de Autorizare, de a comercializa, distribui și vinde Produsele sub IP-ul Licențiat către Utilizatorii Finali, Revânzătorii și Distribuitorii Autorizați din Europa în Locațiile Fizice Autorizate ale Revânzătorului și/sau magazinele Web Autorizate (după caz), în condițiile acestei Anexe.
- 2.2 Revânzătorul nu va efectua vânzări de Produse către niciun client înainte de Data Autorizării.
- 2.3 Acest Act Adițional înlocuiește orice autorizație prealabilă acordată de KONG Revânzătorului de a vinde Produsele offline și/sau online.

3. Vânzările offline ale produselor

- 3.1 Dacă Revânzătorul a fost autorizat în mod expres de către KONG să vândă Produsele offline, Produsele vor fi oferite spre vânzare numai din Locațiile Fizice Autorizate ale Revânzătorului iar Locațiile Fizice Autorizate vor respecta în orice moment termenii din Criteriile de Autorizare pentru Revânzător în cazul vânzărilor offline. Revânzătorului îi este interzis în mod expres să vândă Produsele din orice magazin fizic sau sediu care nu a fost autorizat în mod expres în scris de KONG ca Locație Fizică Autorizată.

4. Vânzări online ale Produselor

- 4.1 În cazul în care Revânzătorul a fost autorizat în mod expres de către KONG să vândă Produsele online, Produsele vor fi oferite spre vânzare numai în magazinul (magazinele) Web Autorizate ale Revânzătorului, iar magazinul (magazinele) Web Autorizate vor respecta în orice moment termenii din Criteriile de Autorizare a ale Revânzătorilor pentru vânzările online.
- 4.2 Cu excepția cazului în care este autorizat specific de KONG în scris în conformitate cu Criteriile de Autorizare a Revânzătorului KONG, Revânzătorului nu i se permite să vândă Produsele via oricare altă a treia piață de desfacere sau platformă online

5. Vânzări numai către membri autorizați ai Programului de Parteneriat European KONG

- 5.1 Revânzătorul este de acord că nu va vinde sau transfera niciun Produs către nicio persoană sau entitate pentru vânzare care nu este Revânzător sau Distribuitor Autorizat. În momentul vânzării, dacă un client încearcă să cumpere mai mult de 5 unități de Produse, Revânzătorul va verifica dacă clientul este un Revânzător Autorizat sau Distribuitor Autorizat (KONG recunoaște că în acest scop este suficient să se verifice dacă clientul apare pe o listă recentă de Revânzătorii Neautorizați pusă la dispoziție de KONG).
- 5.2 Revânzătorul nu va vinde sau oferi spre vânzare niciun produs care poartă o marcă comercială, drept de autor, brevet sau nume asociat cu KONG, pe care Revânzătorul l-a achiziționat sau l-a obținut dintr-o altă sursă decât KONG, un Distribuitor Autorizat sau un Revânzător Autorizat.

6. Limita Geografică a Vânzărilor

6.1 Revanzătorul poate vinde și face publicitate pentru vânzarea Produselor numai în Europa. Prin aceasta Revanzătorului i se interzice în mod expres să solicite sau să realizeze vânzări în afara Europei, cu excepția cazului în care a obținut acordul expres scris al KONG.

7. Proprietatea intelectuală

- 7.1 Pe durata Perioadei de Autorizare și atâta timp cât numirea Revanzătorului nu a fost reziliată de niciuna dintre părți, Revanzătorului i se acordă o autorizație limitată, revocabilă, netransferabilă, neexclusivă, ce nu poate fi transmisă, de utilizare a IP-ului Licențiat în scopul exclusiv de a face publicitate și promova vânzarea de Produse în Europa. Această autorizație va înceta imediat după încetarea statutului de Revanzător Autorizat.
- 7.2 Revanzătorul recunoaște și este de acord că KONG deține toate drepturile de proprietate asupra mărcii KONG, numele, sigla, mărcile comerciale, mărcile de servicii, imaginea comercială, drepturile de autor și alte proprietăți intelectuale legate de Produse și IP-ul Licențiat. Revanzătorul nu va avea niciun drept, titlu sau interes asupra IP-ului Licențiat. Orice utilizare a IP-ului Licențiat și clientela asociată acestuia vor fi în beneficiul KONG.
- 7.3 Revanzătorul se va asigura că IP-ul Licențiat este:
- utilizat împreună cu denumirile ® sau TM conform instrucțiunilor KONG;
 - nu a fost modificat în niciun fel fără acordul prealabil scris al KONG;
 - utilizat singur, fără alți termeni, mărci sau modele care ar putea afecta IP-ul Autorizat; și
 - utilizat și afișat în conformitate cu oricare altă marcă sau specificații de proprietate intelectuală pe care KONG le poate furniza sau modifica din când în când, inclusiv, dar fără a se limita la, vocea mărcii KONG și instrucțiunile vizuale ale mărcii.
- 7.4 Revanzătorul nu va face nimic în contradicție cu deținerea de către KONG a IP-ului Licențiat, inclusiv, dar fără a se limita la, utilizarea, determinarea sau permiterea unei alte părți să utilizeze IP-ul Licențiat ca orice parte a unui locator uniform de resurse ("URL") sau marcaj de metadate sau cuvânt cheie sau termen al motorului de căutare fără acordul prealabil scris al KONG. Aceasta nu include utilizarea prin programele Adwords ale Google și Yahoo și/sau prin programele adwords similare ale altor furnizori de servicii web.
- 7.5 Revanzătorul, în niciun moment în timpul sau după încetarea acestui Act Adițional al Revanzătorului, în legătură cu orice afacere similară cu cea a KONG, nu va adopta, utiliza sau înregistra fără acordul prealabil scris al KONG un cuvânt sau simbol sau o combinație a celor două care este (la discreția exclusivă a KONG) similară sau în mod confuz asemănătoare IP-ului Licențiat.
- 7.6 Revanzătorul se obligă să nu copieze Produsele sau să producă propriile versiuni ale Produselor iar nici Revanzătorul nu va autoriza niciun terț să facă acest lucru. În plus, Revanzătorul nu va vinde niciun produs, în scopul încorporării în propriile produse ale Revanzătorului, niciunui client care le-ar folosi pentru a fabrica același tip de bunuri ca și cele produse de KONG.
- 7.7 Revanzătorul nu va contesta, în timpul Termenului de Autorizare sau ulterior, titlul sau drepturile KONG asupra IP-ului Licențiat. Dacă Revanzătorul contestă valabilitatea IP-ului Licențiat sau titlul sau drepturile KONG asupra IP-ului Licențiat, KONG va avea dreptul să rezilieze imediat acest Act Adițional și orice acord de furnizare sau comenzi de cumpărare acceptate pe care le are în vigoare cu Revanzătorul.
- 7.8 KONG este singurul responsabil pentru înregistrarea și întreținerea oricăror mărci sau modele care se referă la Produse. Revanzătorul nu va obține sau încerca să obțină sau să înregistreze pentru el însuși oriunde în lume nicio marcă comercială sau denumire comercială sau altă proprietate intelectuală care este identică sau similară IP-ului Licențiat.
- 7.9 Revanzătorul va notifica prompt în scris KONG dacă ia cunoștință de:
- orice încălcare sau presupusă încălcare a IP-ului Licențiat sau a oricăror alte drepturi de proprietate intelectuală referitoare la Produse în Europa; sau
 - orice revendicare a unui Produs sau fabricarea, utilizarea, vânzarea sau altă formă de distribuire a oricărui Produs în Europa, indiferent dacă este sau nu sub IP-ul Licențiat, încalcă drepturile oricărei părți terțe.
- 7.10 În ceea ce privește orice problemă care intră sub incidența Clauzei 7.9:
- KONG va decide, la discreția sa absolută, ce măsuri să întreprindă în legătură cu problema (dacă este cazul);
 - KONG va desfășura și va avea controlul exclusiv asupra oricărei acțiuni ulterioare pe care o consideră necesară, iar Revanzătorul va fi solicitat de KONG și pe cheltuiala lui KONG să asiste la luarea tuturor măsurilor pentru a apăra drepturile KONG, inclusiv instituția, pe cheltuiala KONG, prin orice acțiuni pe care le poate considera necesare pentru a proteja oricare dintre drepturile sale;
 - KONG va plăti toate costurile legate de acțiunea respectivă și va avea dreptul la toate daunele și alte sume care pot fi plătite sau acordate ca urmare a acelei acțiuni; și
 - Revanzătorul va oferi, la cererea și pe cheltuiala lui KONG, orice asistență rezonabilă lui KONG (inclusiv utilizarea numelui său în cadrul procedurilor sau aderarea la acestea ca parte) în cazul oricărei acțiuni care urmează să fie întreprinsă de KONG în temeiul prezentei Clauze 6.1, cu condiția ca Revanzătorului să i se acorde despăgubirea pe care o poate solicita în mod rezonabil împotriva oricăror pierderi, costuri și cheltuieli pe care le poate suporta ca urmare a, sau în legătură cu furnizarea unei astfel de asistențe.

8. Protecția Datelor

- 8.1 Revanzătorul trebuie în orice moment:
- să respecte toate legile, reglementările și standardele industriale aplicabile referitoare la confidențialitatea, accesibilitatea și securitatea datelor, inclusiv, dar fără a se limita la, Regulamentul General Privind Protecția Datelor;
 - să mențină politici detaliate de confidențialitate și să respecte politicile sale de confidențialitate și cerințele oricărui contract la care Revanzătorul este parte; și
 - să implementeze și să mențină instrucțiuni scrise privind securitatea informațiilor, care includ controale fizice, administrative și tehnologice menite să prevină accesul neautorizat la, dezvăluirea, distrugerea sau pierderea informațiilor de identificare personală.

9. Audit / raportare

- 9.1 KONG își rezervă dreptul de a solicita de la Revanzător rapoarte privind stocurile, vânzările și alte informații pertinente cu privire la manipularea Produselor, așa cum KONG poate solicita din când în când în mod rezonabil. KONG va acorda Revanzătorului cel puțin treizeci (30) de zile pentru a se conforma oricărei astfel de solicitări, cu excepția faptului că KONG are permisiunea de a solicita un răspuns imediat la o notificare care solicită informații necesare pentru a verifica conformitatea Revanzătorului cu prezentul Acord.
- 9.2 KONG își rezervă dreptul de a audita și/sau monitoriza activitățile Revanzătorului pentru conformare cu prezentul Acord, inclusiv, dar fără a se limita la, inspecția amenajărilor Revanzătorului și la înregistrările referitoare la Produse.

10. Fără Intermediari

- 10.1 Nimic din prezentul Acord nu are scopul sau nu va fi considerat a stabili un parteneriat sau asociere în comun între oricare dintre părți, să constituie vreo parte agentul unei alte părți sau să autorizeze vreo parte să își asume angajamente pentru sau în numele oricărei alte părți. Fiecare parte confirmă că acționează în nume propriu și nu în beneficiul vreunei alte persoane. Revanzătorul nu va (a) acționa sau se va prezenta ca agent al KONG în niciun scop; (b) pretinde că are creditul KONG; (c) impune nicio condiție sau da garanție în numele KONG; (d) face nicio prezentare în numele KONG; sau (e) încerca să angajeze KONG în niciun contract de vânzare sau orice alt acord obligatoriu din punct de vedere juridic.

11. Termenul și Rezilierea Autorizației

- 11.1 Termenul acestui Act Adițional va începe la data la care KONG furnizează Revânzătorului confirmarea expresă scrisă a KONG că Revânzătorul este autorizat ca Revânzător Autorizat ("Data Autorizării") și va continua să fie în vigoare și deplin efectiv timp de un (1) an de la Data Autorizării ("Termenul Inițial de Autorizare"). Acest Act adițional se va reînnoi automat pentru termene consecutive de un (1) an ("Termene de Autorizare de Reinnoire," și împreună cu Termenul de Autorizare inițial, "Termenul de Autorizare").
- 11.2 Prezentul Act Adițional poate fi reziliat după cum urmează:
- de către KONG, imediat după notificarea scrisă adresată Revânzătorului, în cazul unei încălcări de către Revânzător a Clauzelor 2, 3, 4, 5, 6 sau 7 din prezentul Act Adițional; sau
 - de către KONG, imediat după notificarea scrisă adresată Revânzătorului, în cazul în care orice Contract (așa cum este definit în Termenii și Condițiile de Furnizare între Părți, dacă este cazul) este reziliat ca urmare a unei încălcări sau a neîndeplinirii obligațiilor de către Revânzător;
 - imediat de către oricare dintre părți prin notificarea scrisă celeilalte părți dacă:
 - cealaltă parte: (i) este dizolvată; (ii) încetează să-și desfășoare toate (sau în mare parte) activitățile sale; (iii) este sau devine în imposibilitatea de a-și plăti datoriile la scadență; (iv) este sau devine insolubilă sau este declarată insolubilă; sau (v) convoacă o adunare sau încheie sau propune să facă orice aranjament sau înțelegere cu creditorii săi;
 - un administrator, administrator judiciar, lichidator, administrator judiciar, mandatar, manager sau o altă persoană într-o poziție similară este numită pentru administrarea oricăror active ale celeilalte părți;
 - este emis un ordin de lichidare a celeilalte părți sau cealaltă parte adoptă o rezoluție pentru lichidarea acesteia (alta decât în scopul reorganizării unei societăți solvabile în care entitatea rezultată își va asuma toate obligațiile celeilalte părți parte conform prezentului Act Adițional);
 - (în cazul în care cealaltă parte este o persoană) cealaltă parte moare sau ca urmare a unei boli sau incapacități devine incapabilă de a-și gestiona propriile afaceri personale sau face obiectul unei cereri sau al unui ordin de faliment.
- 11.3 Dacă acest Act adițional este reziliat din orice motiv:
- orice Contract (așa cum este definit în Termenii și Condițiile de Furnizare între Părți, dacă este cazul) între KONG și Revânzător va înceta imediat;
 - Revânzătorul va înceta imediat:
 - vânzarea Produselor;
 - vânzarea Produselor sau acționarea în orice mod care poate produce rezonabil impresia că Revânzătorul este un Revânzător Autorizat sau are vreo afiliere cu KONG; și
 - Utilizarea IP-ului Licențiat.
- 11.4 Următoarele prevederi din prezentul Act Adițional vor supraviețui rezilierii: 11.

12. General

- 12.1 Nu se va admite încălcarea niciunei prevederi din acest Act Adițional, decât cu acordul expres scris al părții care nu a încălcat-o.
- 12.2 În cazul în care orice prevedere a acestui Act Adițional este stabilită de către orice instanță sau altă autoritate competentă ca fiind ilegală și/sau inaplicabilă, celelalte prevederi ale Actului Adițional vor rămâne în vigoare. Dacă orice prevedere ilegală și/sau inaplicabilă ar deveni legală sau aplicabilă în cazul în care o parte din ea ar fi eliminată, acea parte va fi considerată a fi eliminată, iar restul prevederii va continua să fie în vigoare (cu excepția cazului în care aceasta ar contrazice intenția clară a părților, caz în care întreaga prevedere relevantă va fi considerată a fi eliminată).
- 12.3 KONG își poate cesiona în mod liber drepturile și obligațiile în temeiul acestui Act adițional fără acordul Revânzătorului. Cu excepția cazurilor prevăzute în mod expres în această Clauză, niciuna dintre părți nu poate, fără consimțământul prealabil scris al celeilalte părți, să cedeze, să transfere, să reclame, să autorizeze sau să dispună în alt mod sau să se ocupe de orice drept sau obligație în temeiul acestui Act Adițional.
- 12.4 Prezentul Act Adițional este făcut în beneficiul părților și nu este destinat să fie în beneficiul oricărei părți terțe sau să fie aplicabil unei părți terțe. Drepturile părților de reziliere, anulare sau convenire asupra oricărei modificări, renunțări, variații sau soluții în temeiul sau în legătură cu acest Act Adițional nu fac obiectul consimțământului vreunei părți terțe.
- 12.5 Prezentul Act Adițional va fi administrat și interpretat în conformitate cu legile din Anglia și Țara Galilor; iar instanțele din Anglia vor avea jurisdicție exclusivă pentru a soluționa orice dispută apărută în temeiul sau în legătură cu acest Act Adițional.

Pentru informații despre cum putem folosi datele dumneavoastră, vă rugăm să verificați <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>



Programul de Parteneriat European KONG

CRITERIILE DE AUTORIZARE A VANZĂTORULUI PENTRU VÂNZAREA CU AMĂNUNUL A PRODUSELOR KONG PORNIND DE LA MEDIUL FIZIC ("CRITERII KONG PRODUSE FIZICE INDIVIDUALE") ȘI ONLINE („CRITERII KONG CLICURI”)

Jucăriile KONG au fost printre cele mai bune jucării pentru câini de peste patruzeci de ani. Care este magia?

- **Siguranța este întotdeauna prioritară pentru noi.** Nu am lua niciodată o decizie proastă pentru animalele de companie ale clienților noștri, punct.
- **Ne angajăm pentru calitate.** Tot ceea ce facem este absolut mai bun, fără a face vreodată compromisuri.
- **Ne mândrim că suntem o marcă originală.** La fel ca și KONG-urile noastre clasice, fabricate din cauciuc KONG natural, acesta este motivul pentru care oamenii și animalele de companie din întreaga lume cunosc marca KONG.
- **Știm că toți câinii au nevoie de varietate.** Este un fapt: câinii se plictisesc, la fel ca noi. Deci KONG are jucării de tot felul de forme și dimensiuni. Joaca de calitate continuă și nu încetăm niciodată să inovăm.

Fiecare jucărie KONG este proiectată și produsă având în vedere aceste valori și principii de bază. Programul nostru de parteneriat european KONG urmărește astfel să se asigure că fiecare comerciant care vinde produse KONG ("Produsele") din locații fizice și/sau online respectă și protejează aceste principii și, în special:

- Se asigură că proprietarii de animale de companie aleg cel mai bun și mai sigur produs pentru siguranța, bunăstarea și bucuria animalului lor de companie;
- Oferă o experiență de vânzare excelentă și de înaltă calitate; și
- Promovează și îmbunătățește reputația superioară a mărcii KONG.

În calitate de revânzător autorizat al produselor, sunteți de acord că este o condiție a autorizației dvs. ca:

- (i) Dacă promovați sau vindeți Produsele din locații fizice să promovați sau să vindeți Produsele doar dintr-unmagazin fizic care respectă în orice moment **Criteriile KONG Produse Fize Individuale** și care a fost pre-aprobat în scris de KONG ("**Magazin Fizic Autorizat**");
- (ii) Dacă promovați sau vindeți Produsele online, să promovați sau vindeți Produsele numai de pe un site web care respectă în orice moment **Criteriile KONG Clicuri** și care a fost pre-aprobat în scris de KONG ("**Site Web Autorizat**");
- (iii) Dacă promovați sau vindeți Produsele atât din locații fizice, cât și online (adică sunteți un revânzător cu amănuntul "hibrid"), să respectați atât (i) cât și (ii) de mai sus (cu alte cuvinte, trebuie să respectați atât Criteriile KONG Produse Fize Individuale, cât și Criteriile KONG Clicuri și să obțineți aprobarea scrisă expresă a KONG pentru fiecare magazin fizic și site web de la care vindeți Produsele);
- (iv) Să achiziționați produse numai direct de la KONG, Distribuitorii Autorizați din Spațiul Economic European, Elveția și Regatul Unit ("Europa") sau Revânzătorii Autorizați din Europa;
- (v) Să revindeți Produsele numai utilizatorilor finali, altor Revânzători sau Distribuitorilor Autorizați din Europa.

Recunoașteți și sunteți de acord că nerespectarea acestor condiții va da dreptul KONG să vă retragă autorizația de revânzător cu efect imediat. Vă rugăm să rețineți că KONG poate modifica aceste Criterii și Produsele cărora li se aplică, din când în când, prin acordarea unui preaviz de 30 de zile.



Criterii de Autorizare a Revânzătorilor pentru Toți Distribuitorii (din Locații Fizice și Online)

1. AFACERI DE VÂNZARE CU AMĂNUNTUL DE ÎNALTĂ CALITATE

- 1.1 Trebuie să aveți o reputație bine stabilită și rezultate corespunzătoare pentru vânzarea cu amănuntul de jucării de bună calitate destinate animalelor de companie și bunuri sau un plan financiar și de afaceri documentat care vizează stabilirea unei astfel de reputații și rezultate.
- 1.2 Trebuie să aveți o conduită profesională ireproșabilă și un istoric al unei astfel de conduite. Trebuie ca vânzările să fie realizate într-un mod prietenos cu clienții, demn de încredere, punctual, corect, precis și, în general, acestea să fie de înaltă calitate.
- 1.3 Susținătorii mărcii KONG aspiră să educe clienții și să vândă marca KONG.

2. OPERAȚIA DE VÂNZARE

- 2.1 Pentru a putea oferi consumatorilor KONG-ul corect pentru câinele lor, trebuie să promovați și să vindeți întreaga serie de jucării și consumabile KONG Classic (gustări și delicii). Trebuie să mențineți stocuri suficiente pentru a satisface cererea clienților.
- 2.2 Sunteți de acord să puneți la dispoziția KONG rapoarte privind stocurile, vânzările și alte informații relevante referitoare la manipularea de către dvs. a Produselor (inclusiv, fără limitare, detaliile vânzărilor și veniturilor obținute pentru fiecare Magazin Fizic Autorizat și Site Web Autorizat de pe care vindeți produsele KONG (după caz), așa cum KONG le poate rezonabil solicita din când în când.
- 2.3 Nu trebuie să expediați sau să vindeți Produsele către niciun client din afara Europei. Trebuie să obțineți autorizare scrisă expresă a KONG înainte de a efectua orice vânzări către orice client din afara Europei.
- 2.4 Trebuie să vindeți Produsele în ambalajul lor original și să nu modificați niciodată ambalajul original KONG sau Produsele în orice mod înainte de revânzare.

3. CONFORMITATE ȘI CONDUITĂ

- 3.1 Veți fi responsabil și trebuie să respectați toate reglementările locale și ale Uniunii Europene aplicabile statutele și regulile.
- 3.2 Nu trebuie să utilizați, să diseminați sau să dezvăluiți niciuna dintre informațiile confidențiale ale KONG pe care le primiți sau la care aveți acces în calitate de Revânzător Autorizat, cu excepția cazurilor strict necesare pentru a vă îndeplini în mod corespunzător obligațiile în calitate de Revânzător Autorizat sau așa cum este cerut de lege.
- 3.3 Trebuie să-i înștiințați pe fiecare dintre angajații dumneavoastră care sunt implicați în vânzarea produselor KONG cu privire la aceste Criterii și la ceea ce pretinde de la ei. Trebuie să stabiliți politici și proceduri care să asigure conformitatea cu aceste Criterii și trebuie să luați măsuri afirmative pentru a asigura conformitatea.
- 3.4 Trebuie să păstrați și să sporiți reputația și imaginea bună KONG și a produselor KONG, fiind de acord cu evitarea oricăror acțiuni ilegale sau lipsite de etică, inclusiv, fără limitare, practicile de "ademenire și schimbare". Nu trebuie să vă implicați în practici de vânzare neloiale sau să faceți declarații incorecte, care induc în eroare, înșelătoare sau denigratoare referitoare la KONG sau la Produse.



Criteria de Autorizare a Distribuitorilor pentru Vânzarea cu Amănuntul a Produselor KONG din Locații Fizice

CRITERII KONG PRODUSE INDIVIDUALE

1. **MAGAZINELE DVS. FIZICE**

- 1.1 Magazinul (magazinele) fizice trebuie să ofere un mediu de vânzare cu amănuntul de înaltă calitate și ușor de utilizat, sinonim cu reputația și imaginea de marcă a Produselor și care ajută consumatorii să identifice cu ușurință Produsul corect pentru animalul lor de companie. Mai exact, magazinul (magazinele) fizice trebuie să respecte următoarele cerințe de calitate.

2. **CERINȚE DE PREZENTARE**

- 2.1 Trebuie să vă asigurați că Produsele sunt prezentate într-o secțiune a magazinului dedicată produselor KONG, care la rândul său este inclusă într-o secțiune a magazinului dedicată jucăriilor pentru animale de companie de la alți producători/furnizori de renume. Cu excepția produselor de marcă proprie (dacă este cazul), nu trebuie să acordați mai puțină prioritate în magazinul dumneavoastră produselor KONG decât produselor altor producători/furnizori și, în general, trebuie să vă abțineți de la orice discriminare a produselor KONG față de produsele altor producători/furnizori.
- 2.2 Zona de prezentare a Produsului trebuie să respecte toate liniile directoare și cerințele de branding ale KONG așa cum le poate specifica din când în când, inclusiv (dar fără a se limita la) Broșura de Instalare a Magazinului de Marcă și Blocul de Mărci KONG.
- 2.3 Trebuie să utilizați numai acele imagini (inclusiv imagini ale produselor), materiale de marketing, grafice sau alte materiale vizuale sau audio furnizate sau aprobate în scris de KONG în magazinul dvs. sau pe orice alte materiale de marketing sau promovare fizice sau electronice utilizate, plătite pentru sau asociate cu afacerea dvs.
- 2.4 Trebuie să descrieți cu acuratețe Produsele folosind numai proprietatea intelectuală protejată a KONG pe care ați fost autorizat să o utilizați în scris de către KONG ("**IP cu Licență**") în cel mai recent an calendaristic. Sunteți de acord să utilizați IP-ul Licențiat în conformitate cu toate regulile de proprietate intelectuală ale KONG comunicate de KONG din când în când. Nu trebuie să sugerați sau să dați de înțeles că site-ul dvs., reclamele, link-ul sponsorizat sau orice alt marketing online utilizat sau plătit de dvs. au legătură în vreun fel cu site-ul (-urile) web oficiale KONG deținute și operate de KONG.

3. **CONTROALE DE CALITATE**

- 3.1 Pentru noi este important ca fiecare client și animalul său de companie să primească cel mai bun și mai sigur produs, într-o condiție perfectă. Ne dorim ca fiecare client să fie mulțumit nu numai de produsul KONG pe care l-a achiziționat, ci și de experiența de a cumpăra și de a primi acel produs. Pentru a se asigura că acesta este cazul, KONG cere ca toți revânzătorii săi să respecte următoarele reguli:
- a) sortează, împachetează și (dacă dorește clientul) ambalează fiecare produs KONG pe care îl vinde separat;
 - b) efectuează controale riguroase de control a calității pentru fiecare produs KONG, inclusiv (dar fără a se limita la) verificarea integrității tuturor ambalajelor fiecărui produs KONG vândut pentru a se asigura că nu sunt deteriorate.
- 3.2 În plus față de cele de mai sus, pentru a ajuta KONG în scopul său de a se asigura că fiecare client este mulțumit de Produsul KONG pe care îl primește, KONG solicită revânzătorilor săi să efectueze verificări de control a calității produselor pentru 3 din fiecare 10.000 de produse KONG pe care le vinde. Acestea ar trebui să includă:



- a) efectuarea unei evaluări detaliate a ambalajului produsului KONG;
 - b) deschiderea ambalajului;
 - c) efectuarea unei evaluări detaliate a produsului KONG pentru orice defecțiuni, deteriorări sau orice alte anomalii; și
 - d) documentarea corectă și completă a verificării controlului de calitate a produsului.
- 3.3 Verificarea de mai sus trebuie efectuată pe cheltuiala revânzătorului. Acolo unde revânzătorul descoperă defecte, deteriorări sau orice alte anomalii la cel puțin 2 din cele 3 produse pe care le testează, va:
- a) informa imediat KONG; și
 - b) înceta vânzarea oricăror produse KONG către clienți până când primește confirmarea de la KONG că poate relua acest lucru.

4. SERVICIU CLIENȚI – EDUCARE KONG PENTRU VÂNZAREA CU AMĂNUNTUL

- 4.1 KONG inovează în mod constant și caută să-și construiască reputația unuia dintre cei mai buni furnizori de jucării pentru câini pentru a se asigura că fiecare client și animalul său de companie primesc cel mai bun și mai sigur produs pentru ei. KONG consideră că toți câinii au nevoie de joacă și se așteaptă ca revânzătorii săi să ia măsuri active pentru a transmite acest mesaj clienților și pentru a promova marca KONG. KONG este de părere că una dintre cele mai eficiente moduri prin care se poate asigura că clienții săi sunt mulțumiți de produsul KONG pe care îl primesc, își menține reputația și își promovează brandul, este să interacționeze direct cu clienții săi și să asculte reacțiile lor. Din acest motiv, trebuie să le oferiți consumatorilor acces la consilieri instruiți care să obțină reacții de la clienți, să răspundă întrebărilor acestora și să ofere sfaturi utile, imediate și personalizate, după cum este detaliat mai jos:
- a) Magazinul dvs. trebuie să aibă constant, în timpul orelor de deschidere, un număr suficient de personal de vânzare bine informat, care a promovat **Sistemul de Educare Asociat Vânzărilor KONG cu Amănuntul**, ce poate oferi sfaturi precise și utile cu privire la caracteristicile Produselor, să construiască o relație de încredere între persoanele care au grijă de ele și animalele de companie și să ajute consumatorii pentru a identifica celui mai potrivit produs pentru animalul lor de companie.
 - b) Magazinul dvs. trebuie să fie deschis în orele care reflectă practicile standard din industrie, inclusiv sâmbăta.
- 4.2 Trebuie să oferiți o politică de returnare fiabilă și ușor de utilizat, inclusiv un serviciu eficient de returnare care cel puțin (i) permite returnarea produselor comandate în termen de 14 zile de la cumpărare sau mai mult în cazul cerințelor legale locale mai lungi și (ii) garantează returnări gratuite.



Criteria de Autorizare a Distribuitorilor pentru Vânzarea cu Amănuntul a Produselor KONG Online

CRITERIILE KONG CLICURI

1. *SITE-UL DVS. WEB*

- 1.1 Site-ul dvs. trebuie să ofere un mediu de vânzare cu amănuntul de înaltă calitate, plăcut vizual și ușor de utilizat, cu reputația și imaginea de marcă a Produselor și care ajută consumatorii să identifice cu ușurință cel mai sigur și mai potrivit Produs pentru animalul lor de companie. Mai exact, site-ul dvs. trebuie să respecte următoarele cerințe de calitate:

Cerințe de prezentare și conținut

- 1.2 Trebuie să vă asigurați că Produsele sunt prezentate într-o secțiune a site-ului dedicată produselor KONG, care la rândul său este inclusă într-o secțiune a site-ului dedicată jucăriilor pentru animale de companie de la alți producători/furnizori de renume. Cu excepția produselor de marcă proprie (dacă este cazul), nu trebuie să acordați mai puțină prioritate pe site-ul dvs. web produselor KONG decât produselor altor producători/furnizori și, în general, trebuie să vă abțineți de la orice discriminare a produselor KONG în fața de produsele altor producători/furnizori.
- 1.3 Site-ul dvs., paginile de Produse și orice reclamă, link sponsorizat sau orice alt marketing online utilizate, plătite sau asociate cu afacerea dvs., trebuie să respecte reprezentarea și strategia online a mărcii KONG, inclusiv orice ghid de identificare online sau de proprietate intelectuală, așa cum aceste sunt furnizate de KONG din când în când. Mai exact, sunteți de acord să:
- a) scrieți KONG cu toate majusculile;
 - b) utilizați numai exemplare și buletine aprobate a avantajelor KONG;
 - c) utilizați numai imagini aprobate de KONG, bannere de marketing, clipuri video, grafice sau alt conținut vizual sau audio, reprezentate în ordinea de importanță aprobată; și
 - d) prezentați și descrieți cu acuratețe Produsele folosind numai proprietatea intelectuală KONG aprobată și în conformitate cu toate specificațiile KONG;
 - e) nu înființați sau înregistrați nicio companie, nume de domeniu, vitrină sau nume de utilizator pentru rețelele de socializare, inclusiv orice marcă comercială deținută de sau licențiată către KONG, sau orice nume de produs KONG, sau orice ortografie greșită a oricărei mărci comerciale deținute sau licențiate către KONG sau a unui nume de produs KONG; și
 - f) afișați în mod vizibil sigla și/sau numele dvs. și să nu afișați pe site-ul dvs. web sau pe orice alt site web, reclamă, link sponsorizat sau orice altă formă de marketing utilizată sau plătită de dvs., orice proprietate intelectuală KONG în orice mod care ar putea sugera, da impresia că, sau să fie percepută de către un vizitator al site-ului web (sau reclamă etc.), că este operat de KONG sau în orice mod asociat site-urile web oficiale KONG.



Caracteristicile site-ului

- 1.4 Site-ul dvs. trebuie să ofere facilități de căutare ușor de utilizat, care să asigure exactitate, consecvență și relevanță rezultatelor căutării în legătură cu Produsele și instrumentele KONG de Educare Îmbunătățită concepute pentru a ajuta consumatorul să cumpere o jucărie sigură și corectă pentru animalul de companie. Trebuie să vă asigurați că toate căutările de mărci pentru produsele și mărcile KONG oferă rezultate numai pentru produsele KONG și nu conțin rezultate pentru produsele concurenților.
- 1.5 Trebuie să afișați prețul total (exclusiv costul final de transport) pentru un Produs pe pagina Produs, inclusiv TVA și orice altă taxă sau plată aplicabilă.
- 1.6 Trebuie să oferiți clienților posibilitatea de a trimite recenzii ale clienților pe site-ul dvs.

Procesul de comandă

- 1.7 Site-ul dvs. trebuie să fie un site securizat pentru tranzacțiile clienților, trebuie să păstrați toate datele clienților în siguranță și procesa datele clienților în conformitate cu legile aplicabile. Software-ul de securitate criptat și tranzacțiile bancare securizate trebuie să fie activate în orice moment.
- 1.8 Site-ul dvs. trebuie să conțină un link clar și vizibil către termenii și condițiile dvs. de vânzare, inclusiv dar fără a se limita la termenii de plată, termenii de livrare și politicile și procedurile de returnare, rambursare și schimburi destinate clienților. Termenii și condițiile dvs. trebuie să fie afișate sau conectate în cel puțin o etapă a procesului de comandă (sau în timpul mai multor etape ale procesului de comandă, dacă legislația locală o solicită). Site-ul dvs. trebuie să precizeze în mod clar și evident că: (a) dvs., și nu KONG, faceți vânzarea către client și (b) termenii și condițiile care se aplică direct și indirect retururilor, rambursărilor și schimburilor destinate clienților sunt ale dvs. și nu ale KONG. Trebuie să vă puneți la dispoziție propriile facilități și personalul pentru a aborda și rezolva toate cerințele de schimb, rambursare sau returnare a produselor KONG.
- 1.9 Trebuie să oferiți cel puțin două metode de plată prietenoase cu clienții compatibile cu standardele comune ale industriei Internet de vânzare cu amănuntul din țările în care comercializați sau promovați în mod activ produsele KONG.
- 1.10 Trebuie să aveți un mecanism pentru a confirma clientului fiecare comandă plasată prin intermediul site-ului dumneavoastră web și când fiecare comandă a fost expediată la adresa de livrare. Trebuie să depuneți toate eforturile pentru a expedia produsele în termen de trei (3) zile lucrătoare de la comanda clientului. În plus, trebuie să oferiți clienților posibilitatea de a urmări expedierea și de a obține actualizări în timp real cu privire la starea reală a livrării.

2. PIEȚE / PLATFORME DE LA TERȚE PĂRȚI

- 2.1 Cu excepția piețelor sau platformelor terțe enumerate în Criteriul 2.3 de mai jos, nu trebuie să vindeți pe nicio piață sau platformă terță fără (i) să demonstrați mai întâi firmei KONG că magazinul dvs. web respectă pe deplin aceste Criterii de Clicuri KONG și (ii) să fi primit confirmarea prealabilă scrisă a KONG că magazinul dvs. Web este un site web autorizat compatibil. În aceste scopuri, referințele la "site-ul web" în altă parte din Criteriile KONG Clicuri vor include referințe la un magazin online pe o piață terță. Pentru a evita orice dubiu, dacă utilizați un partener terț de îndeplinire a acestor criterii, veți rămâne singur și direct responsabil pentru respectarea tuturor Criteriilor KONG Clicuri, inclusiv pentru efectuarea proceselor și verificărilor de control a calității prevăzute la punctul 4. Nu trebuie să delegați nici unei terțe părți respectarea niciunui Criteriu KONG Clicuri.



- 2.2 Pe lângă respectarea celorlalte Criterii KONG Clicuri, pentru ca un magazin online de pe o terță piață/platformă să se califice ca Site Web Autorizat, trebuie să respectați următoarele criterii:
- a) trebuie să luați măsuri active pentru a identifica și optimiza cuvintele cheie pentru căutarea produselor KONG pe piața terță/platformă relevante și, în consecință, să optimizați vizibilitatea produselor KONG și promovarea mărcii KONG pe acea piață terță/platformă. Trebuie să fiți de acord să lucrați cu KONG în aceste scopuri;
 - b) trebuie să lucrați cu KONG și trebuie să obțineți aprobarea regulată (cel puțin o dată la două săptămâni) pentru tot conținutul (inclusiv, fără limitare, descrieri și detalii ale produselor, imagini și titluri) de pe paginile produselor magazinului dvs. web, pentru a vă asigura că conținutul rămâne optimizat, actualizat, exact și conform cu regulile de branding ale KONG. Trebuie să obțineți aprobarea KONG pentru orice modificări de conținut sau actualizări pe care le faceți pe pagina produsului magazinului online; și
 - c) trebuie să obțineți și să mențineți un scor al reacțiilor clienților pe piața terță relevantă care este pozitiv în proporție de cel puțin 95%.
- 2.3. Orice vânzări prin intermediul unei piețe terțe/platforme care a fost desemnată de KONG ca fiind exclusă de pe piața terță/platformă sunt interzise. Piețele terțe/platformele excluse sunt următoarele:
- a) Alibaba.com; Allegro.pl; Alza.cz/sk/at/fr; Alzashop.com; ArtFire.com; Atomicmall.com; Bigcartel.com; Bigcommerce.com; Blujay.com; Bonanza.com; Buy.com (Rakuten); Dott.pt; Cdiscount.com; Craigslist.com; Cratejoy.com; CustomMade.com; Depop.com; eBay.com; eBid.net; eCRATER.com; Etsy.com; Facebook Marketplace; Flipkart.com; Flubit.com; FNAC.com; Folksy.com; Fruugo.com; Gumtree; iOffer.com; JD.com; Jet.com; Kuantokusta.pt; Kaufland.de; Laredoute.co.uk; LemonStand.com; Magento.com; Manomano.com; MercadoLibre.com; Newegg.com; Notonthehighst.com; Oobaooba.fr; Offeritem.com; OnBuy.com; OTTO.de; Pixmania.com; Pricefalls.com; PriceMinister.com; Rakuten.com; Real.de; Sell.com; Sears.com; Selz.com; Shophandmade.com; Shopify.com; Skrutz.gr; SOCexchange.com; Spartoo.com; Squarespace.com; StyleLend.com; Symphony Commerce.com; Taobao.com; Tictail.com; VideDressing.com; Volusion.com; Weebly.com; Wigix.com; WooCommerce.com; World.ubuy.com; Worten.pt; Xoole.com; Zibbet.com; 3tailer.com (și orice domeniu local al acestora) și
 - b) orice alte piețe terțe sau platforme pe care KONG le poate specifica din când în când.

3. CONTROALE DE CALITATE

- 3.1 Pentru noi este important ca fiecare client și animalul său de companie să primească cel mai bun și mai sigur produs, într-o stare perfectă și în timp util. Ne dorim ca fiecare client să fie mulțumit nu numai de produsul KONG pe care l-a achiziționat, ci și de experiența de a cumpăra și de a primi acel produs. Pentru a se asigura că acesta este cazul, KONG solicită fiecărui revânzător de produse KONG să respecte următoarele practici de control a calității:
- a) sortarea, ambalarea și introducerea individuală în pungi a fiecărui produs KONG pe care îl vinde separat;
 - b) asigurarea că fiecare produs KONG pe care îl vinde este ambalat astfel încât să îl protejeze de deteriorare înainte de a fi primit de către client; și



- c) realizarea de controale riguroase de control a calității pentru fiecare produs KONG vândut, inclusiv (dar fără a se limita la):
 - (i) verificarea tuturor paleților și cutiilor de expediere pentru deteriorări;
 - (ii) asigurarea faptului că fiecare produs trimis unui client este cel corect, inclusiv verificarea detaliilor precum numerele de produs SKU, numerele ASIN, actele de expediere etc.;
 - (iii) verificarea fiecărui produs KONG trimis către un client pentru defecte evidente sau deteriorări; și
 - (iv) verificarea integrității tuturor ambalajelor și a sigiliilor de expediere pentru fiecare produs KONG trimis unui client; și
 - (v) includerea pe etichetă și/sau în ambalajul de livrare a numelui comercial al Revânzătorului și a detaliilor de contact pentru returnări sau servicii post-vânzare, inclusiv adresa fizică, numărul de telefon și adresa de e-mail; și
 - (vi) asigurarea că toate etichetele de pe fiecare produs KONG sunt corecte pentru a-i permite să ajungă la client în siguranță și în timp util.

3.2 În plus față de cele de mai sus, pentru a ajuta KONG în demersul său de a se asigura că fiecare client este mulțumit de Produsul KONG pe care îl primește, KONG solicită revânzătorilor săi să efectueze verificări de control a calității produselor pentru 3 din fiecare 10.000 de produse KONG pe care le vinde. Acestea ar trebui să includă:

- (a) efectuarea unei evaluări detaliate a ambalajului produsului KONG;
- (b) deschiderea ambalajului;
- (c) efectuarea unei evaluări detaliate a produsului KONG pentru orice defecțiuni, deteriorări sau orice alte anomalii; și
- (d) documentarea corectă și completă a verificării controlului de calitate a produsului.

3.3 Verificarea de mai sus trebuie efectuată pe cheltuiala revânzătorului. Acolo unde revânzătorul descoperă defecte, deteriorări sau orice alte anomalii la cel puțin 2 din cele 3 produse pe care le testează, va:

- (a) informa imediat KONG; și
- (b) înceta trimiterea oricăror produse KONG către clienți până când primește confirmarea de la KONG că poate relua acest lucru.

3.4 De asemenea, trebuie să efectuați cel puțin o achiziție online de testare a conformității în fiecare lună, prin care dvs. cumpărați un produs KONG de pe fiecare site web autorizat pe care vindeți produse KONG, pentru a determina:

- (a) timpul mediu de efectuare a livrării;



(b) dacă produsul primit este cel care a fost comandat; și

(c) starea ambalajului produsului și a produsului în sine și dacă acesta a fost deteriorat în timpul transportului.

Trebuie să înregistrați rezultatele fiecărei achiziții online de testare a conformității. Dacă achiziția de testare a conformității scade sub standardele la care un client rezonabil se aștepta, trebuie să raportați imediat acest lucru KONG și să luați măsuri corective pentru a vă asigura că orice probleme evidențiate de achiziția de testare a conformității sunt remediate la un standard acceptabil pentru KONG.

Vă rugăm să rețineți: dacă utilizați un partener terț pentru îndeplinirea acestor criterii, rămâneți singurul responsabil pentru efectuarea tuturor controalelor de calitate din această secțiune 3 (împreună cu respectarea celorlalte Criterii KONG Clicuri) în mod direct, adică acestea nu pot fi delegate niciunei terțe părți.

4. SERVICII CLIENTI

4.1 KONG inovează în mod constant și caută să-și construiască reputația de a fi unul dintre cei mai buni furnizori de jucării pentru câini, pentru a se asigura că fiecare client și animalul lui de companie primesc cele mai bune și mai sigure produse pentru ei. KONG consideră că toți câinii au nevoie de joacă și se așteaptă ca revânzătorii săi să ia măsuri active pentru a transmite acest mesaj clienților și pentru a promova marca KONG. KONG este de părere că unul dintre cele mai eficiente moduri prin care se poate asigura că clienții săi sunt mulțumiți de produsul KONG pe care îl primesc, își menține reputația și își promovează marca, este să interacționeze direct cu clienții săi și să asculte reacțiile acestora. Din acest motiv, trebuie să oferiți consumatorilor acces la consilieri instruiți care pot gestiona întrebările clienților și le pot oferi sfaturi utile, imediate și personalizate, după cum este detaliat mai jos:

- a) Trebuie să operați o linie telefonică fixă de asistență pentru clienți și, în mod ideal, o funcție de chat online, ale cărei detalii trebuie să fie afișate clar și vizibil pe site-ul dvs. web.
- b) Trebuie să oferiți asistență pentru clienți în limba locală și în timpul orelor de funcționare standard ale industriei, inclusiv sâmbăta, în țările în care comercializați sau promovați în mod activ Produsele. De asemenea, veți depune toate eforturile pentru a oferi servicii pentru clienți în alte limbi în concordanță cu locațiile de livrare ale clienților. În afara acestor ore, un client trebuie să poată lăsa fie un mesaj vocal, fie să trimită un e-mail pentru a solicita serviciul de asistență pentru clienți. Aceste solicitări trebuie să primească răspuns cât mai curând posibil, dar în niciun caz mai târziu de următoarea zi lucrătoare.
- c) Tot personalul care se adresează clienților (aceasta include toate interacțiunile prin telefon, funcția de chat live online și e-mail) trebuie să fie familiarizat cu produsele pe care le vindeți și cu instrumentele KONG de Educație Îmbunătățită de pe site-ul dvs. web, astfel încât să poată oferi sfaturi precise și utile cu privire la caracteristicile Produselor, să construiască încrederea între persoana care are grijă de ele și animalele de companie și să ajute consumatorii în utilizarea instrumentelor de Educație Îmbunătățită cu scopul de a identifica cel mai potrivit Produs pentru animalul lor de companie.

4.2 KONG le solicită de asemenea tuturor revânzătorilor săi să aibă:

- a) capacitatea de a determina clienții să reacționeze cu privire la produsul KONG și experiența pe care au avut-o cu revânzătorul la achiziționarea produsului respectiv;
- b) un nivel ridicat al reacțiilor din partea clienților săi;



- c) un nivel redus de defecte raportate de clienții săi; și
 - d) cel puțin un scor de 9,5 pe Trust Pilot sau pe o platformă de evaluare echivalentă.
- 4.3 Trebuie să răspundeți la orice recenzii negative postate de clienți pe site-ul dvs. în termen de 24 de ore de la fiecare comentariu și/sau scor postat de client.
- 4.4 Trebuie să oferiți o politică de returnare fiabilă și ușor de utilizat, inclusiv un serviciu eficient de returnare care cel puțin (i) permite returnarea produselor comandate în termen de 14 zile de la cumpărare sau mai mult în cazul cerințelor legale locale mai lungi și (ii) garantează returnări gratuite. Trebuie să oferiți clienților posibilitatea de a imprima etichete de retur online, ce includ o etichetă de retur în ambalajul de livrare sau de a oferi servicii de colectare pentru produsele returnate.

5. CONFORMITATE ȘI CONDUITĂ

- 5.1 Veți fi responsabil și trebuie să respectați toate reglementările locale și ale Uniunii Europene aplicabile statutelor și regulilor, inclusiv referitoare la preluarea comenzilor sau la desfășurarea afacerilor pe sau prin Internet, protecția datelor, confidențialitatea datelor, protecția consumatorilor și înregistrările locale de TVA/taxă, depuneri și plăți în țară.
- 5.2 Nu trebuie să vă asociați cu niciun parte terță care folosește adware, spyware sau alt software pentru a se angaja în publicitate cu imagini ce apar brusc în prim plan sau care deschid o nouă fereastră sub cea activă și/sau generează activități neinițiate de utilizator (de exemplu, clicuri forțate sau redirectionări).
- 5.3 Nu trebuie să folosiți superlative pentru a descrie cantitatea de produse din inventarul KONG sau experiența KONG de cumpărături online pe niciun site web, în nicio reclamă, link sponsorizat sau orice altă formă de marketing online utilizată, plătită sau asociată cu afacerea dvs. Exemplele de expresii interzise includ, dar nu se limitează la, "cea mai mare ofertă online disponibilă a KONG" sau "cel mai bun site KONG."