



Programme Partenaire européen KONG

CRITÈRES D'AGRÈMENT DU REVENDEUR POUR LA VENTE AU DÉTAIL DES PRODUITS KONG À PARTIR DES LOCAUX PHYSIQUES (« CRITÈRES KONG PHYSIQUE ») ET EN LIGNE (« CRITÈRES KONG CLIC »)

Les jouets KONG sont la référence absolue des jouets pour chien depuis plus de quarante ans. Quel est le truc ?

- **La sécurité est toujours notre priorité.** Nous ne prendrons jamais une mauvaise décision pour les animaux de nos clients, point.
- **Nous nous engageons sur la qualité.** Tout ce que nous faisons est la meilleure option possible, sans jamais regarder à la dépense.
- **Nous sommes fiers de notre originalité.** À l'image de nos produits Classic KONG, faits de caoutchouc naturel KONG, ceci explique pourquoi les gens et les animaux du monde entier connaissent le nom KONG.
- **Nous savons que les chiens ont besoin de variété.** C'est un fait : les chiens s'ennuient, tout comme nous. KONG a donc des jouets de toutes formes et de toutes tailles. Nous encourageons le jeu sain et nous ne cessons jamais d'innover.

Chaque jouet KONG est conçu et produit en gardant ces valeurs et principes essentiels en tête. Notre Programme Partenaire européen KONG vise donc à assurer que chaque détaillant vendant des produits KONG (les « Produits ») à partir de lieux physiques et/ou en ligne respecte et protège ces principes, et notamment :

- S'assure que les propriétaires d'animaux domestiques choisissent le meilleur et le plus sûr Produit pour la sécurité, le bien-être et le plaisir de leur animal ;
- Fournisse une expérience de vente excellente et de qualité élevée ; et
- Promeuve et améliore la réputation de KONG en tant que marque supérieure.

En tant que Revendeur agréé des Produits, vous convenez que votre agrément dépend des conditions suivantes :

- (i) Si vous promouvez ou vendez les Produits à partir de locaux physiques, vous ne promouvez ou ne vendrez les Produits que depuis un ou des magasins physiques qui sont à tout moment conformes aux **Critères KONG Physique** et qui ont été pré-approuvés par écrit par KONG (« **Magasin physique agréé** ») ;
- (ii) Si vous promouvez ou vendez les Produits en ligne, vous ne promouvez ou ne vendrez les Produits que depuis un site Web qui est à tout moment conforme aux **Critères KONG Clic** et qui a été pré-approuvé par écrit par KONG (« **Site Web agréé** ») ;
- (iii) Si vous promouvez ou vendez les Produits tant à partir d'un local physique qu'en ligne (c.-à-d. que vous êtes un revendeur au détail « hybride »), vous respecterez tant les points (i) que (ii) ci-dessus (en d'autres termes, vous devez respecter tant les Critères KONG Physique que les Critères KONG Clic et obtenir l'approbation écrite expresse de KONG pour chaque magasin physique et site Web à partir desquels vous vendez les Produits) ;
- (iv) Vous n'achèterez des produits que directement auprès de KONG, de Distributeurs agréés dans l'Espace économique européen, la Suisse et le Royaume-Uni (« Europe »), ou de Revendeurs agréés en Europe ;
- (v) Vous ne revendrez les Produits qu'à des utilisateurs finaux, d'autres Revendeurs agréés ou Distributeurs agréés en Europe.

Vous reconnaissez et acceptez que le manquement à respecter les présentes conditions donnera droit à KONG de retirer votre agrément de revendeur avec effet immédiat. Veuillez remarquer que KONG peut amender les présents Critères et Produits auxquels ils s'appliquent à tout moment, sur préavis de 30 jours.



Critères d'agrément du Revendeur pour tous les Revendeurs (Physique et En ligne)

1. COMMERCE DE DÉTAIL DE HAUTE QUALITÉ

- 1.1 Vous devez jouir d'une réputation établie et d'antécédents pour la vente au détail de jouets et de fournitures pour animaux domestiques de bonne qualité, ou d'un plan financier et commercial documenté visant à établir une telle réputation et de tels antécédents.
- 1.2 Vous devez avoir une conduite professionnelle irréprochable et un historique de cette conduite. Vous devez entreprendre les ventes d'une manière agréable pour le client, fiable, ponctuelle, correcte, précise et en général selon une qualité élevée.
- 1.3 Les partisans de la marque KONG aspirent à éduquer plutôt qu'à vendre la marque KONG.

2. SERVICE COMMERCIAL

- 2.1 Afin d'être en mesure d'offrir aux consommateurs le KONG correct pour leur chien, vous devez promouvoir et vendre la gamme complète des jouets KONG Classic et des consommables (snacks et friandises). Vous devez conserver des stocks suffisants pour satisfaire la demande du client.
- 2.2 Vous acceptez de fournir à KONG des comptes-rendus de vos inventaires, ventes et autres informations pertinentes concernant votre manipulation des Produits (y compris, notamment, les détails des ventes et des revenus obtenus pour chaque Magasin physique agréé et Site Web agréé à partir desquels vous vendez des produits KONG (selon le cas)), tel que KONG peut le demander raisonnablement de temps en temps.
- 2.3 Vous ne devez pas expédier ou vendre les Produits à aucun client en dehors de l'Europe. Vous devez obtenir l'autorisation écrite expresse de KONG avant de réaliser toutes ventes à des clients situés hors Europe.
- 2.4 Vous devez vendre les Produits dans leur emballage d'origine et ne jamais modifier l'emballage original KONG ou les Produits de quelque façon que ce soit avant de revendre.

3. CONFORMITÉ ET CONDUITE

- 3.1 Vous serez responsable de et vous devez respecter toutes les réglementations, lois et règles locales et de l'Union européenne applicables.
- 3.2 Vous ne devez utiliser, diffuser ou divulguer aucune des informations confidentielles de KONG que vous recevez ou auxquelles vous avez accès en tant que Revendeur agréé, sauf tel que strictement nécessaire pour exécuter correctement vos obligations en tant que Revendeur agréé ou tel que cela peut être exigé par la loi.
- 3.3 Vous devez notifier chacun de vos employés qui sont impliqués dans les ventes de produits KONG des présents Critères et de ce que l'on attend d'eux. Vous devez établir des politiques et procédures qui assureront la conformité aux présents Critères et devez prendre des mesures affirmatives pour assurer la conformité.
- 3.4 Vous devez préserver et améliorer la réputation et la clientèle de KONG et des produits KONG et acceptez d'éviter toutes actions illégales ou contraires à l'éthique, y compris, notamment, les pratiques de leurrage par mots-clés. Vous ne devez pas vous engager dans des pratiques de vente déloyales ni faire de déclarations incorrectes, trompeuses, fallacieuses ou dénigrantes à propos de KONG ou des Produits.



Critères d'agrément du Revendeur pour la vente au détail des Produits KONG partir de locaux physiques

CRITÈRES KONG PHYSIQUE

1. VOTRE OU VOS MAGASINS PHYSIQUES

- 1.1 Votre ou vos magasins physiques doivent offrir un environnement de vente au détail de qualité élevée et agréable pour l'utilisateur synonyme de la réputation et de l'image de marque des Produits et qui aide les consommateurs à identifier facilement le Produit correct pour leur animal domestique. En particulier, votre ou vos magasins physiques doivent se conformer aux exigences de qualité suivantes.

2. EXIGENCES DE PRÉSENTATION

- 2.1 Vous devez vous assurer que les Produits sont représentés dans une section de votre magasin dédiée aux produits KONG, qui fait elle-même partie d'une section du magasin dédiée aux jouets pour animaux domestiques d'autres fabricants/fournisseurs réputés. Avec l'exception des produits de votre propre marque (le cas échéant), vous ne devez pas donner une priorité dans votre magasin aux produits KONG inférieure aux produits d'autres fabricants/fournisseurs et, de façon plus générale vous devez éviter toute discrimination des produits KONG par rapport aux produits d'autres fabricants/fournisseurs.
- 2.2 La zone de présentation du Produit doit se conformer à toutes les directives et exigences de la stratégie de marque de KONG telles qu'elle peut les spécifier à tout moment, y compris (sans y être limité) le Manuel d'installation de la marque en magasin et le Bloc de la marque KONG.
- 2.3 Vous ne devez utiliser que les images (y compris les images de produit), matériaux marketing, graphiques ou autres matériaux visuels ou audio fournis ou approuvés par écrit par KONG, dans votre magasin ou sur tous matériaux marketing physiques ou électroniques ou matériaux promotionnels utilisés, payés ou associés à votre commerce.
- 2.4 Vous devez décrire précisément les Produits en n'utilisant que la propriété intellectuelle protégée de KONG que vous avez été autorisé à utiliser par écrit par KONG (« **PI sous licence** ») au cours de l'année civile la plus récente. Vous acceptez d'utiliser la PI sous licence conformément à toutes les directives de KONG en matière de propriété intellectuelle communiquées par KONG à tout moment. Vous ne devez pas suggérer ou sous-entendre que votre site Web, publicité, lien parrainé, ou toute autre forme de marketing en ligne que vous utilisez ou payez est de quelque manière que ce soit lié(e) au ou aux sites Web officiels de KONG détenus et exploités par KONG.

3. CONTRÔLES QUALITÉ

- 3.1 Il nous importe que chaque client et son animal domestique reçoivent le meilleur et le plus sûr produit, en parfait état. Nous voulons que chaque client soit satisfait non seulement du produit KONG qu'il a acheté, mais également de l'expérience de l'achat et de la réception de ce produit. Pour s'assurer que cela soit le cas, KONG exige de tous ses revendeurs emploient les pratiques suivantes :
- (a) trier, emballer et (si le client le souhaite) mettre dans un sac chaque produit KONG qu'il vend séparément ;
 - (b) mener des contrôles qualité rigoureux sur chaque produit KONG, y compris (mais sans y être limité) vérifier l'intégrité de tous les emballages de chaque produit KONG vendu pour s'assurer qu'il n'est pas endommagé.
- 3.2 En plus de ce qui précède, afin d'aider KONG dans son but de s'assurer que chaque client est satisfait du produit KONG qu'il reçoit, KONG exige de ses revendeurs qu'ils entreprennent des contrôles qualité de produit sur 3 produits chaque fois qu'ils vendent 10 000 produits KONG. Cela devrait comprendre :



- (a) mener une évaluation détaillée de l'emballage du produit KONG ;
- (b) ouvrir l'emballage ;
- (c) mener une évaluation détaillée du produit KONG en cherchant tout défaut, dommage ou toutes autres anormalités ; et
- (d) documenter précisément et exhaustivement le contrôle de qualité du produit.

3.3 La vérification ci-dessus doit être menée aux frais du revendeur. Si le revendeur découvre des défauts, des dommages ou toutes autres anormalités sur au moins 2 des 3 produits qu'il teste, il :

- (a) informera immédiatement KONG ; et
- (b) cessera de vendre tous produits KONG à des clients jusqu'à ce qu'il reçoive la confirmation de KONG indiquant qu'il peut reprendre la vente.

4. SERVICE À LA CLIENTÈLE - FORMATION À LA VENTE AU DÉTAIL KONG

4.1 KONG innove et cherche en permanence à fortifier sa réputation de fournisseur de référence absolue de jouets pour chien, afin d'assurer que chaque client et son animal domestique reçoivent le meilleur et le plus sûr produit pour eux. KONG est convaincue que les chiens ont besoin de jouer et attend de ses revendeurs qu'ils prennent des mesures actives pour transmettre ce message aux clients et promouvoir la marque KONG. Selon KONG, l'une des façons les plus efficaces de s'assurer que ses clients sont heureux du produit KONG qu'ils reçoivent, de conserver sa réputation et de promouvoir sa marque est d'interagir directement avec ses clients et d'écouter leurs commentaires. C'est pourquoi vous devez fournir aux consommateurs l'accès à des conseillers formés qui peuvent obtenir des commentaires de la part de leurs clients, traiter leurs demandes et offrir un conseil utile, immédiat et personnalisé tel que détaillé ci-dessous :

- (a) Votre magasin doit à tout moment pendant les heures d'ouverture disposer d'un nombre suffisant de membres du personnel de vente au détail bien informés ayant suivi la **Formation pour Associé de vente au détail KONG** et qui peuvent fournir un conseil utile et précis concernant les fonctions des Produits, instaurer la confiance du tuteur de l'animal domestique et aider les consommateurs à identifier le produit le plus adapté pour leur animal domestique.
- (b) Votre magasin doit être ouvert aux heures reflétant la pratique standard de l'industrie, y compris le samedi.

4.2 Vous devez proposer une politique de retour fiable et facile pour l'utilisateur, comprenant un service de retour fonctionnant de manière efficace qui, au minimum, (i) permet le retour des produits commandés dans les 14 jours suivant l'achat ou plus en cas d'exigences légales locales plus longues (ii) garantit des retours gratuits.



Critères d'agrément du Revendeur pour la vente au détail des Produits KONG en ligne

CRITÈRES KONG CLIC

1. VOTRE SITE WEB

- 1.1 Votre site Web doit offrir un environnement de vente au détail de qualité élevée, visuellement attrayant et agréable pour l'utilisateur synonyme de la réputation et de l'image de marque des Produits et qui aide les consommateurs à identifier facilement le Produit le plus sûr et adapté pour leur animal domestique. En particulier, votre site Web doit se conformer aux exigences de qualité suivantes :

Exigences de présentation et de contenu

- 1.2 Vous devez vous assurer que les Produits sont représentés dans une section du site Web dédiée aux produits KONG, qui fait elle-même partie d'une section du site Web dédiée aux jouets pour animaux domestiques d'autres fabricants/fournisseurs réputés. Avec l'exception des produits de votre propre marque (le cas échéant), vous ne devez pas donner une priorité sur votre site Web aux produits KONG inférieure aux produits d'autres fabricants/fournisseurs et, de façon plus générale vous devez éviter toute discrimination des produits KONG par rapport aux produits d'autres fabricants/fournisseurs.
- 1.3 Votre site Web, les pages Produit, et tout(e) publicité, lien parrainé, ou toute autre forme de marketing en ligne utilisé(e), payé(e) ou associé(e) avec votre commerce, doivent se conformer à la représentation et la stratégie en ligne de la marque KONG, y compris toutes directives concernant la stratégie de marque en ligne ou la propriété intellectuelle telles que fournies par KONG à tout moment. En particulier, vous acceptez de :
- (a) écrire KONG en lettres majuscules ;
 - (b) n'utiliser que les textes et puces de bénéfices approuvés par KONG ;
 - (c) n'utiliser que les images, bannières marketing, clips vidéo, graphiques ou contenu visuel ou audio approuvés par KONG, représentés dans l'ordre d'importance approuvé ; et
 - (d) présenter et décrire précisément les Produits en utilisant uniquement la propriété intellectuelle approuvée de KONG et conformément à toutes les spécifications de KONG ;
 - (e) ne pas mettre en place ni enregistrer d'activité, de nom de domaine, de devanture de magasin ou de nom d'utilisateur de réseau social comprenant toute marque commerciale détenue par ou accordée sous licence à KONG, ou tout nom de produit KONG, ou toute mauvaise orthographe de toute marque commerciale détenue par ou accordée sous licence à KONG ou d'un nom de produit KONG ; et
 - (f) afficher visiblement votre logo et/ou nom et ne pas afficher sur votre site Web, ou tout autre site Web, un(e) publicité, lien parrainé, ou toute autre forme de marketing que vous utilisez ou payez, toute propriété intellectuelle de KONG de quelque manière qui pourrait suggérer, donner l'impression que, ou être perçu(e) par un visiteur du site Web (ou de la publicité, etc.), d'être exploité(e) par KONG ou de quelque façon que ce soit lié(e) au ou aux sites Web officiels de KONG.



Fonctions du site Web

- 1.4 Votre site Web doit fournir des fonctions de recherche agréables pour le client qui assurent des résultats de recherche précis, cohérents et pertinents en lien avec les Produits et les outils de Formation renforcée KONG conçus pour aider le consommateur à acheter un jouet sûr et adapté à son animal domestique. Vous devez vous assurer que les recherches de marque pour les produits et marques KONG ne produisent que des résultats de produits KONG et ne contiennent pas de résultats de produits concurrents.
- 1.5 Vous devez afficher le prix total (à l'exclusion des frais d'expédition finaux) pour un Product sur la page du Produit y compris la TVA et tout(e) autre taxe ou frais applicables.
- 1.6 Vous devez fournir la capacité aux clients de soumettre des avis client sur votre site Web.

Processus de commande

- 1.7 Votre site Web doit être un site sûr pour les transactions des clients et vous devez conserver toutes les données du client en toute sûreté et traiter les données du client conformément aux lois applicables. Un logiciel de sécurité chiffré et des transactions bancaires sécurisées doivent être activés à tout moment.
- 1.8 Votre site Web doit contenir un lien clair et bien visible vers vos conditions générales de vente, y compris, notamment les conditions de paiement, conditions de livraison et politiques et procédures pour les retours client, remboursements et échanges. Vos conditions générales doivent être affichées ou accessibles via un lien pendant au moins une étape du processus de commande (ou pendant plusieurs étapes du processus de commande si le droit local l'exige). Votre site Web doit exposer clairement et bien visiblement que : (a) vous, et non KONG, effectuez la vente au client et (b) les conditions générales s'appliquant directement et indirectement aux retours, remboursements et échanges par les clients sont les vôtres et non celles de KONG. Vous devez fournir vos propres installations et personnel pour traiter et résoudre toutes les demandes d'échange de produit KONG, remboursement ou retour.
- 1.9 Vous devez offrir au moins deux méthodes de paiement aisées pour le client en adéquation aux normes de l'industrie du commerce au détail courant sur Internet dans les pays dans lesquels vous commercialisez ou promouvez activement les produits KONG.
- 1.10 Vous devez disposer d'un mécanisme en place pour confirmer au client chaque commande passée au travers de votre site Web et la date d'expédition de chaque commande à l'adresse de livraison. Vous devez vous efforcer d'expédier les produits dans les (3) jours ouvrés suivant la commande du client. Vous devez en outre fournir aux clients la capacité de suivre l'expédition et d'obtenir des mises à jour en temps réel du statut actuel de livraison.

2. MARCHÉS/PLATEFORMES TIERS

- 2.1 À l'exception des marchés ou plateformes listés au Critère 2.3 ci-dessous, vous vous abstenrez de vendre sur tout marché ou toute plateforme de tiers sans d'abord (i) démontrer à KONG que votre boutique en ligne remplit pleinement les Critères KONG Clic et (ii) avoir reçu la confirmation écrite préalable de KONG que votre boutique en ligne est un Site Web agréé conforme. À ces fins, les références à « site Web » ailleurs dans les Critères KONG Clic incluront les références à une boutique en ligne sur un marché tiers. Afin d'éviter toute ambiguïté, si vous employez un partenaire d'exécution tiers, vous demeurez seul et directement responsable de votre conformité à tous les Critères KONG Clic, y compris pour mener vous-même les processus et vérifications de contrôle qualité exposés au paragraphe 4. Vous ne déléguerez à aucun tiers le respect des critères de KONG Clic.



2.2 En plus de vous conformer au reste des Critères KONG Clic, pour qu'une boutique en ligne sur un marché/une plateforme de tiers soit admissible en tant que Site Web agréé, vous devez remplir les critères suivants :

- (a) vous devez prendre des mesures actives pour identifier et optimiser les mots clés de recherche des produits KONG sur le marché/la plateforme de tiers pertinente et optimiser en conséquence la visibilité des produits KONG et la promotion de la marque KONG sur ce marché/cette plateforme de tiers. Vous devez accepter de travailler avec KONG à ces fins ;
- (b) vous devez travailler avec KONG et obtenir une approbation régulière (au moins bimensuelle) pour tout contenu (y compris, notamment, les descriptions et détails, images et titres de produit) sur les pages produit de votre boutique en ligne, afin d'assurer que le contenu demeure optimisé, à jour, exact et conforme aux directives de la stratégie de marque de KONG. Vous devez obtenir l'approbation de KONG pour tous changements ou mises à jour de contenu que vous apportez à la page produit de la boutique en ligne ; et
- (c) vous devez atteindre et maintenir un taux de satisfaction client sur le marché tiers pertinent d'au moins 95 % d'avis positifs.

2.3 Toutes ventes via un marché/une plateforme de tiers qui a été désigné(e) par KONG comme un marché/une plateforme exclu(e) sont interdites. Les marchés/plateforme de tiers exclus sont les suivantes :

- (a) Alibaba.com; Allegro.pl; Alza.cz/sk/at/fr; Alzashop.com; ArtFire.com; Atomicmall.com; Bigcartel.com; Bigcommerce.com; Blujay.com; Bonanza.com; Buy.com (Rakuten); Dott.pt; Cdiscount.com; Craigslist.com; Cratejoy.com; CustomMade.com; Depop.com; eBay.com; eBid.net; eCRATER.com; Etsy.com; Facebook Marketplace; Flipkart.com; Flubit.com; FNAC.com; Folksy.com; Fruugo.com; Gumtree; iOffer.com; JD.com; Jet.com; Kuantokusta.pt; Kaufland.de; Laredoute.co.uk; LemonStand.com; Magento.com; Manomano.com; MercadoLibre.com; Newegg.com; Notonthehighst.com; Oobaoba.fr; Offeritem.com; OnBuy.com; OTTO.de; Pixmania.com; Pricefalls.com; PriceMinister.com; Rakuten.com; Real.de; Sell.com; Sears.com; Selz.com; Shophandmade.com; Shopify.com; Skroutz.gr; SOCexchange.com; Spartoo.com; Squarespace.com; StyleLend.com; Symphony Commerce.com; Taobao.com; Tictail.com; VideDressing.com; Volusion.com; Weebly.com; Wigix.com; WooCommerce.com; World.ubuy.com; Worten.pt; Xoole.com; Zibbet.com; 3tailer.com (ou tout domaine correspondant au pays du même genre);
- (b) Et tous autres marchés ou plateformes de tiers spécifiés par KONG à tout moment.

3. CONTRÔLES QUALITÉ

3.1 Il nous importe que chaque client et son animal domestique reçoivent le meilleur et le plus sûr produit, en parfait état et dans les délais prévus. Nous voulons que chaque client soit satisfait non seulement du produit KONG qu'il a acheté, mais également de l'expérience de l'achat et de la réception de ce produit. Pour s'assurer que cela soit le cas, KONG exige de chaque revendeur de produits KONG de suivre les pratiques de contrôle qualité suivantes :

- (a) trier, emballer et mettre en sac individuellement chaque produit KONG qu'il vend séparément ;
- (b) s'assurer que chaque produit KONG qu'il vend est emballé de manière à le protéger de tout dommage jusqu'à sa réception par le client ; et



- (c) mener un contrôle qualité rigoureux sur chaque produit KONG vendu, y compris (mais sans limitation) :
 - (i) vérifier si les palettes et boîtes d'expédition sont endommagées ;
 - (ii) s'assurer que chaque produit envoyé à un client est le produit correct, notamment vérifier les détails tels que les numéros de référence de produit, les numéros ASIN, les documents d'expédition, etc. ;
 - (iii) vérifier que chaque produit KONG envoyé à un client est libre de défauts ou dommages visibles ; et
 - (iv) vérifier l'intégrité de tous les emballages et sceaux d'expédition de chaque produit KONG envoyé à un client ; et
 - (v) inclure sur l'étiquette et/ou l'emballage de livraison le nom du commerce du Revendeur et les coordonnées pour les retours ou services après-vente, y compris une adresse physique, un numéro de téléphone et une adresse électronique ; et
 - (vi) s'assurer que toute étiquette sur chaque produit KONG est correcte de sorte qu'il parvienne au client de façon sûre et dans les délais.

3.2 En plus de ce qui précède, afin d'aider KONG dans son but de s'assurer que chaque client est satisfait du produit KONG qu'il reçoit, KONG exige de ses revendeurs qu'ils entreprennent des contrôles qualité de produit sur 3 produits chaque fois qu'ils vendent 10 000 produits KONG. Cela devrait comprendre :

- (a) mener une évaluation détaillée de l'emballage du produit KONG ;
- (b) ouvrir l'emballage ;
- (c) mener une évaluation détaillée du produit KONG en cherchant tout défaut, dommage ou toutes autres anormalités ; et
- (d) documenter précisément et exhaustivement le contrôle de qualité du produit.

3.3 La vérification ci-dessus doit être menée aux frais du revendeur. Si le revendeur découvre des défauts, des dommages ou toutes autres anormalités sur au moins 2 des 3 produits qu'il teste, il :

- (a) informera immédiatement KONG ; et
- (b) cessera de vendre tous produits KONG à des clients jusqu'à ce qu'il reçoive la confirmation de KONG indiquant qu'il peut reprendre la vente.

3.4 Vous devez également mener au moins un achat de test de conformité chaque mois, en vertu duquel vous achetez un produit KONG auprès de chaque Site Web agréé sur lequel vous vendez des produits KONG, afin de déterminer :

- (a) le temps moyen de livraison ;



- (b) si le produit reçu est celui qui a été commandé ; et
- (c) l'état de l'emballage du produit et du produit lui-même et s'il a été endommagé au cours du transport.

Vous devez enregistrer les résultats de chaque achat de test de conformité. Si l'achat de test de conformité est en deçà des normes auxquelles un client raisonnable s'attendrait, vous devez le signaler à KONG immédiatement et prendre une mesure corrective pour assurer que tous problèmes soulignés par l'achat de test de conformité sont résolus de sorte à atteindre un standard acceptable pour KONG.

Remarque : si vous employez un service d'exécution tiers, vous demeurez seul responsable de mener tous les contrôles qualité de la présente section 3 (ainsi que de satisfaire le reste des présents Critères KONG Clic) directement, c.-à-d. qu'ils ne peuvent être délégués à aucun tiers.

4. SERVICE À LA CLIENTÈLE

4.1 KONG innove et cherche en permanence à fortifier sa réputation de fournisseur de référence absolue de jouets pour chien, afin d'assurer que chaque client et son animal domestique reçoivent le meilleur et le plus sûr produit pour eux. KONG est convaincue que les chiens ont besoin de jouer et attend de ses revendeurs qu'ils prennent des mesures actives pour transmettre ce message aux clients et promouvoir la marque KONG. Selon KONG, l'une des façons les plus efficaces de s'assurer que ses clients sont heureux du produit KONG qu'ils reçoivent, de conserver sa réputation et de promouvoir sa marque est d'interagir directement avec ses clients et d'écouter leurs commentaires. C'est pourquoi vous devez fournir aux consommateurs l'accès à des conseillers formés qui peuvent traiter les demandes des clients et offrir un conseil utile, immédiat et personnalisé tel que détaillé ci-dessous :

- (a) Vous devez exploiter une ligne de téléphone fixe pour le service à la clientèle et idéalement une fonction de messagerie en direct, dont les détails doivent être bien visibles et clairement affichés sur votre site Web.
- (b) Vous devez fournir une assistance à la clientèle dans la langue locale et pendant les heures d'ouverture habituelles de l'industrie, y compris le samedi, dans les pays dans lesquels vous commercialisez ou promouvez activement les Produits. Vous vous efforcerez également de fournir des services à la clientèle dans d'autres langues en fonction des lieux de livraison des clients. En dehors de ces heures, un client doit être en mesure soit de laisser un message vocal soit d'envoyer un e-mail demandant une assistance à la clientèle. Vous devez répondre à ces demandes dès que possible, mais au plus tard le jour ouvré suivant, quelles que soient les circonstances.
- (c) Tout le personnel en contact avec les clients (cela comprend toutes les interactions au téléphone, la fonction de messagerie en ligne et les e-mails) doit connaître les Produits que vous vendez et les outils de Formation renforcée KONG sur le site Web, de sorte qu'ils puissent fournir des conseils précis et utiles concernant les fonctions des Produits, instaurer la confiance du tuteur de l'animal domestique et aider les consommateurs à utiliser les outils de Formation renforcée pour identifier le Produit le plus adapté pour leur animal domestique.

4.2 KONG exige également de tous ses revendeurs qu'ils :

- (a) donnent la capacité aux clients de laisser un commentaire sur le produit KONG et leur expérience lors de l'achat de ce produit auprès du revendeur ;

- (b) aient un score de commentaire élevé de la part de ses clients ;
- (c) aient un faible taux de défaut reporté par ses clients ; et
- (d) au moins une note de 9,5 sur Trust Pilot ou une plateforme d'avis équivalente.

- 4.3 Vous devez répondre à tous avis négatifs publiés par des clients sur votre site Web dans les 24 heures suivant tout commentaire et/ou note publié(e) par le client.
- 4.4 Vous devez proposer une politique de retour fiable et facile pour l'utilisateur, comprenant un service de retour fonctionnant de manière efficace qui, au minimum, (i) permet le retour des produits commandés dans les 14 jours suivant l'achat ou plus en cas d'exigences légales locales plus longues (ii) garantit des retours gratuits. Vous devez offrir la possibilité aux clients d'imprimer des étiquettes de retour en ligne, inclure une étiquette de retour dans l'emballage de livraison ou offrir des services de collecte pour les produits retournés.

5. CONFORMITÉ ET CONDUITE

- 5.1 Vous serez responsable de et vous devez respecter toutes les réglementations, lois et règles locales et de l'Union européenne applicables, y compris celles relatives à la prise de commande ou à la conduite d'affaires sur ou au travers d'Internet, la protection des données, la confidentialité des données, la protection du consommateur et les enregistrements, dépôts et paiements de la TVA/taxe locale dans le pays
- 5.2 Vous devez ne pas vous associer à tout tiers qui utilise un logiciel de publicité, espion ou autre pour déclencher une publicité pop-up ou pop-under et/ou génère une activité non initiée par l'utilisateur (par ex., des clics forcés ou des redirections).
- 5.3 Vous ne devez pas utiliser de superlatifs pour décrire la quantité de produits KONG dans son inventaire ou l'expérience de shopping KONG en ligne, sur tout site Web, dans tout(e) publicité, lien parrainé, ou toute autre forme de marketing en ligne utilisé(e), payé(e) ou associé(e) à votre commerce. Les phrases interdites comprennent, par exemple, « la plus grande offre disponible en ligne de KONG » ou « le meilleur site Web KONG ».