

## **Addendum KONG per Rivenditori autorizzati**

**IMPORTANTE: Leggere attentamente i termini del presente Addendum, in quanto stabilisce i diritti e gli obblighi legali relativi all'autorizzazione alla vendita dei prodotti KONG. Si noti che il presente Addendum sostituisce qualsiasi accordo precedente (comprese eventuali autorizzazioni) stipulato con e/o ricevuto da KONG in merito alla vendita dei Prodotti offline e/o online. Di conseguenza, tutti i rivenditori sono tenuti a richiedere una nuova autorizzazione ai sensi del presente Addendum.**

### **PREMESSO CHE:**

- a. KONG realizza i Prodotti e li distribuisce in Europa (come ulteriormente definito di seguito) attraverso Distributori autorizzati e Rivenditori autorizzati (come meglio definito di seguito), il che è essenziale per mantenere la vitalità e promuovere gli obiettivi del Programma per i partner europei di KONG; e
- b. KONG desidera nominare il Rivenditore quale Rivenditore autorizzato non esclusivo per la promozione e la vendita dei Prodotti a Utenti finali, altri Rivenditori autorizzati e Distributori autorizzati in Europa, e il Rivenditore desidera promuovere e vendere i Prodotti secondo i termini e le condizioni del presente Addendum;

### **Le parti concordano quanto segue:**

#### **1. Definizioni**

- 1.1 **"Data di autorizzazione"** ha il significato indicato nella Clausola 11 del presente Addendum.
- 1.2 **"Periodo di autorizzazione"** ha il significato indicato nella Clausola 11 del presente Addendum.
- 1.3 **"Distributore autorizzato"** indica un distributore all'ingrosso in Europa che ha stipulato un Addendum per Distributori autorizzati con KONG e ha ricevuto la previa conferma scritta di KONG che è autorizzato a vendere i prodotti KONG ai Rivenditori autorizzati o ai Distributori autorizzati in Europa in quanto conforme ai Criteri di autorizzazione del Distributore.
- 1.4 **"Sede fisica autorizzata"** indica un punto vendita al dettaglio con indirizzo fisico gestito dal Rivenditore che KONG ha pre-autorizzato per iscritto alla vendita offline dei Prodotti da parte del Rivenditore, in considerazione della conformità dell'indirizzo fisico ai Criteri di autorizzazione del Rivenditore per le vendite offline.
- 1.5 **"Rivenditore autorizzato"** indica un rivenditore in Europa che ha stipulato un Addendum per Rivenditori autorizzati con KONG e ha ricevuto la previa conferma scritta di KONG che è autorizzato a vendere prodotti KONG offline e/o online (a seconda dei casi) a Utenti finali, Rivenditori autorizzati o Distributori autorizzati in Europa grazie alla sua conformità ai relativi Criteri di autorizzazione del Rivenditore.
- 1.6 **"Negozio web autorizzato"** indica un negozio web gestito dal Rivenditore che KONG ha pre-autorizzato per iscritto alla vendita online dei Prodotti da parte del Rivenditore, in considerazione della conformità del negozio web ai Criteri di autorizzazione per la vendita online.
- 1.7 **"Criteri di autorizzazione del Distributore"** indica i criteri di autorizzazione per la vendita dei Prodotti da parte dei Distributori autorizzati, che KONG può aggiornare di volta in volta dandone comunicazione.
- 1.8 **"Utilizzatore finale"** indica qualsiasi acquirente del Prodotto o dei Prodotti che è il consumatore finale per il quale il Prodotto è stato concepito e che non intende rivendere il Prodotto a terzi.
- 1.9 **"Europa"** indica lo Spazio economico europeo, la Svizzera e il Regno Unito.
- 1.10 **"PI concessa in Licenza"** indica i marchi, i nomi commerciali, le immagini dei prodotti, i banner di marketing e/o qualsiasi altra proprietà intellettuale forniti da KONG per iscritto, nell'immagine o nella forma approvate da KONG.
- 1.11 **"Programma per i partner europei di KONG"** indica il sistema di distribuzione selettiva in base al quale KONG si impegna a vendere le merci oggetto del contratto, direttamente o indirettamente, solo a Distributori autorizzati o Rivenditori autorizzati selezionati sulla base della loro conformità ai Criteri di autorizzazione dei Distributori o ai Criteri di autorizzazione dei Rivenditori, rispettivamente, e laddove tali Distributori autorizzati e Rivenditori autorizzati si impegnano a non vendere tali merci a distributori o rivenditori non autorizzati.
- 1.12 **"Criteri di autorizzazione per i Rivenditori"** indica i criteri di autorizzazione per la vendita dei Prodotti da parte dei Rivenditori autorizzati offline ("Criteri Offline") o online (i "Criteri Online"), che KONG può aggiornare di volta in volta dandone comunicazione.

#### **2. Nomina**

- 2.1 KONG nomina il Rivenditore quale Rivenditore autorizzato non esclusivo e di seguito concede al Rivenditore (ai sensi di tale nomina) una licenza e il diritto, durante il Periodo di autorizzazione, di commercializzare, distribuire e vendere i Prodotti in base alla PI concessa in licenza agli Utenti finali, ai Rivenditori autorizzati e Distributori autorizzati in Europa dalla/e Sede/i fisica/e autorizzata/e del Rivenditore e/o dal/i Negozio/i web autorizzato/i (se applicabile), in base ai termini di questo Addendum.
- 2.2 Il Rivenditore non effettuerà alcuna vendita dei Prodotti ad alcun cliente prima della Data di autorizzazione.
- 2.3 Il presente Addendum sostituisce qualsiasi autorizzazione pregressa concessa da KONG al Rivenditore per la vendita dei Prodotti offline e/o online.

#### **3. Vendite offline dei Prodotti**

- 3.1 Se il Rivenditore è stato espressamente autorizzato da KONG a vendere i Prodotti offline, i Prodotti saranno offerti in vendita solo dalla/e Sede/i fisica/e autorizzata/e del Rivenditore e la/e Sede/i fisica/e autorizzata/e rispetterà/nno in ogni momento i termini dei Criteri di autorizzazione del Rivenditore per le vendite offline. Al Rivenditore è espressamente vietato vendere i Prodotti da qualsiasi negozio o sede fisici che non siano stati espressamente autorizzati per iscritto da KONG come Sedi fisiche autorizzate.

#### **4. Vendite online dei Prodotti**

- 4.1 Se il Rivenditore è stato espressamente autorizzato da KONG a vendere i Prodotti online, i Prodotti saranno offerti in vendita solo dal/i Negozio/i web autorizzato/i del Rivenditore e il/i Negozio/i autorizzato/i rispetterà/nno in ogni momento i termini dei Criteri di autorizzazione del Rivenditore per le vendite online.
- 4.2 Salvo espressa autorizzazione scritta da parte di KONG ai sensi dei Criteri di Autorizzazione per Rivenditori KONG, al Rivenditore non è consentito vendere i Prodotti tramite qualsiasi marketplace o piattaforma online di terzi.

#### **5. Vendite solo ai membri autorizzati del Programma dei partner europei di KONG**

- 5.1 Il Rivenditore accetta di non vendere o trasferire alcun Prodotto a qualsiasi persona o entità per la rivendita che non sia un Rivenditore autorizzato o un Distributore autorizzato. Al momento della vendita, se un cliente intende acquistare più di 5 unità dei Prodotti, il Rivenditore deve verificare se il cliente è un Rivenditore autorizzato o un Distributore autorizzato (KONG riconosce che a tal fine sarà sufficiente controllare se il cliente appare in un elenco recente di Rivenditori non autorizzati fornito da KONG).
- 5.2 Il Rivenditore non potrà vendere o offrire in vendita alcun prodotto recante un marchio, copyright, brevetto o nome associato a KONG, che il Rivenditore abbia acquistato o ottenuto da una fonte diversa da KONG, da un Distributore autorizzato o da un Rivenditore autorizzato.

## **6. Delimitazione geografica delle vendite**

6.1 Il Rivenditore può vendere e pubblicizzare per la vendita i Prodotti solo all'interno dell'Europa. Al Rivenditore è espressamente vietato sollecitare o perfezionare le vendite al di fuori dell'Europa, salvo qualora non abbia ottenuto l'espresso consenso scritto di KONG.

## **7. Proprietà intellettuale**

- 7.1 Durante il Periodo di autorizzazione e fino a quando la nomina del Rivenditore non sia stata revocata da una delle parti, al Rivenditore viene concessa una licenza limitata, non sub-licenziabile, non esclusiva, non trasferibile, non revocabile, per l'utilizzo della PI concessa in Licenza al solo scopo di pubblicizzare e promuovere la vendita dei Prodotti in Europa. Questa licenza cesserà immediatamente al termine dello status di Rivenditore autorizzato.
- 7.2 Il Rivenditore riconosce e accetta che KONG possiede tutti i diritti di proprietà sul marchio KONG, sul nome, sul logo, sui marchi, sui marchi di servizio, sui segni distintivi, sui diritti d'autore e altra proprietà intellettuale in relazione ai Prodotti e alla PI concessa in Licenza. Il Rivenditore non avrà alcun diritto, titolo o interesse sulla PI concessa in Licenza. Ogni utilizzo della PI concessa in Licenza e dell'avviamento ad essa associato è a beneficio di KONG.
- 7.3 Il Rivenditore deve garantire che la PI concessa in Licenza sia:
- utilizzata in combinazione con le denominazioni ® o TM come indicato da KONG;
  - non modificata in alcun modo senza il previo consenso scritto di KONG;
  - utilizzata da sola, senza altri termini, marchi o disegni o modelli che possano pregiudicare la PI concessa in Licenza; e
  - utilizzata e visualizzata in base a qualsiasi specifica o condizione di marchio o proprietà intellettuale che KONG può fornire o modificare di volta in volta, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le linee guida sugli elementi vocali e visuali dei marchi di KONG.
- 7.4 Il Rivenditore non farà nulla che sia in contrasto con la proprietà di KONG della PI concessa in Licenza, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'utilizzo, l'attribuzione o il permesso ad un'altra parte di utilizzare la PI concessa in Licenza come parte di un uniform resource locator ("URL") o tag di metadati, o come parola chiave o termine di motori di ricerca senza il previo consenso scritto di KONG. Ciò non include l'utilizzo attraverso i programmi Adword di Google e Yahoo e/o i programmi adword simili di altri fornitori di servizi web.
- 7.5 Il Rivenditore non potrà, in nessun momento durante o dopo la cessazione di questo Addendum per i Rivenditori, in relazione a qualsiasi attività simile a quella di KONG, adottare, utilizzare o registrare, senza il preventivo consenso scritto di KONG, una parola o un simbolo o una combinazione dei due che sia (a sola discrezione di KONG) uguale o ambigualmente simile alla PI concessa in Licenza.
- 7.6 Il Rivenditore si impegna a non copiare i Prodotti e a non produrre versioni proprie dei Prodotti, né ad autorizzare terzi a farlo. Inoltre, il Rivenditore non venderà alcun Prodotto ai fini dell'inserimento nei prodotti propri del Rivenditore a nessun cliente che lo utilizzi per produrre lo stesso tipo di beni di quelli prodotti da KONG.
- 7.7 Il Rivenditore non potrà, durante il Periodo di autorizzazione o successivamente, contestare la titolarità o i diritti di KONG sulla PI concessa in Licenza. Se il Rivenditore contesta la validità della PI concessa in Licenza o il titolo o i diritti di KONG sulla PI concessa in Licenza, KONG avrà il diritto di risolvere immediatamente il presente Addendum e qualsiasi contratto di fornitura od ordine di acquisto accettato che ha in essere con il Rivenditore.
- 7.8 KONG è il responsabile per la registrazione e il mantenimento dei marchi o dei disegni che si riferiscono ai Prodotti. Il Rivenditore non otterrà o tenterà di ottenere o registrare per sé in qualsiasi parte del mondo eventuali marchi o nomi commerciali o altra proprietà intellettuale che sia uguale o simile alla PI concessa in Licenza.
- 7.9 Il Rivenditore dovrà dare tempestiva comunicazione per iscritto a KONG qualora venga a conoscenza di:
- eventuali o sospette violazioni della PI concessa in Licenza o di altri Diritti di proprietà intellettuale relativi ai Prodotti all'interno dell'Europa; o
  - qualsiasi azione che rivendichi che un qualsiasi Prodotto o la produzione, uso, vendita o altra disposizione dei Prodotti in Europa, in base alla PI concessa in Licenza o meno, viola i diritti di terzi.
- 7.10 In relazione a qualsiasi questione che rientra nella Clausola 7.9:
- KONG, a sua assoluta discrezione, deciderà quale azione intraprendere sulla questione (se opportuno);
  - KONG condurrà e avrà il controllo esclusivo su qualsiasi azione conseguente che ritenga necessaria e il Rivenditore, su richiesta di KONG e a spese di KONG, assisterà nell'adozione di tutte le misure atte a difendere i diritti di KONG, incluso l'avvio a spese di KONG di qualsiasi azione che ritenga necessaria per la protezione dei suoi diritti;
  - KONG dovrà pagare tutte le spese in relazione a tale azione e ha il diritto a tutti i risarcimenti danni e le altre somme che possono essere pagati o concessi a seguito di tale azione; e
  - il Rivenditore, su richiesta e a spese di KONG, fornirà un'assistenza adeguata a KONG (compreso l'uso del suo nome nel procedimento, o la possibilità di essere coinvolta come parte del procedimento) per qualsiasi azione che sia adottata da KONG in base a questa Clausola 6.1, purché al Rivenditore sia riconosciuto l'indennizzo che può ragionevolmente richiedere contro eventuali perdite, costi e spese in cui potrebbe incorrere a seguito di o in relazione alla prestazione di tale assistenza.

## **8. Protezione dei dati**

- 8.1 Il Rivenditore dovrà in ogni momento:
- essere conforme a tutte le leggi, i regolamenti e gli standard di settore applicabili in materia di privacy, accessibilità e sicurezza dei dati, incluso, a mero titolo esemplificativo, il Regolamento generale sulla protezione dei dati;
  - mantenere politiche dettagliate sulla privacy ed essere conforme con le sue politiche sulla privacy e con i requisiti di qualsiasi contratto di cui il Rivenditore è parte; e
  - avere implementato e mantenere linee guida scritte sulla sicurezza delle informazioni, che includano controlli fisici, amministrativi e tecnologici volti a prevenire l'accesso non autorizzato, la divulgazione, la distruzione o la perdita di informazioni di identificazione personale.

## **9. Revisione/rendicontazione**

- 9.1 KONG si riserva il diritto di richiedere al Rivenditore relazioni sulle scorte, sulle vendite e altre informazioni pertinenti relative alla gestione dei Prodotti, come KONG possa di volta in volta ragionevolmente richiedere. KONG concederà al Rivenditore almeno trenta (30) giorni entro i quali soddisfare tale richiesta, tuttavia KONG è autorizzata a richiedere una risposta immediata ad una notifica che richiede informazioni necessarie per verificare la conformità del Rivenditore al presente Accordo.
- 9.2 KONG si riserva il diritto di controllare e/o monitorare le attività del Rivenditore per la conformità al presente Accordo, inclusa, a mero titolo esemplificativo, l'ispezione delle strutture del Rivenditore e dei registri relativi ai Prodotti.

## **10. Esclusione di agenzia**

- 10.1 Nessuna disposizione del presente Accordo è volta, o sarà ritenuta, stabilire una partnership o una joint venture tra le parti, nominare una delle parti agente dell'altra, o autorizzare qualsiasi parte a fare o stipulare impegni in nome o per conto di qualsiasi altra parte. Ciascuna parte conferma di agire per conto proprio e non a vantaggio di qualsiasi altra persona. Il Rivenditore non (a) agirà come, né rappresenterà sé stesso come agente di KONG per qualsiasi scopo; (b) impegnerà il credito di KONG; (c) riconoscerà qualsiasi condizione o garanzia per conto di KONG; (d) farà qualsiasi dichiarazione per conto di KONG; o (e) tenterà di vincolare KONG per qualsiasi contratto di vendita o qualsiasi altro accordo legalmente vincolante.

## **11. Periodo di autorizzazione e risoluzione**

- 11.1 Il termine del presente Addendum decorre dalla data in cui KONG fornisce al Rivenditore l'espressa conferma scritta di KONG che il Rivenditore è approvato quale Rivenditore autorizzato (la "Data di autorizzazione") e lo stesso continuerà a essere in vigore a tutti gli effetti per un (1) anno dalla Data di autorizzazione (il "Periodo di autorizzazione iniziale"). Il presente Addendum si rinnoverà automaticamente per periodi di un (1) anno consecutivi ("Periodo/i di rinnovo

dell'autorizzazione" e, insieme al Periodo di autorizzazione iniziale, il "Periodo di autorizzazione").

- 11.2 Il presente Addendum può essere risolto come segue:
- (a) da KONG, immediatamente dopo averne informato per iscritto il Rivenditore in caso di violazione da parte del Rivenditore delle Clausole 2, 3, 4, 5, 6 o 7 del presente Addendum; o
  - (b) da KONG, immediatamente dopo averne informato per iscritto il Rivenditore qualora un Contratto (come definito nei Termini e condizioni di fornitura tra le Parti, se applicabile) venga risolto a seguito di una violazione o di un inadempimento da parte del Rivenditore;
  - (c) da una delle parti, previa tempestiva comunicazione scritta all'altra parte se:
    - (i) l'altra parte: (i) è sciolta; (ii) cessa di condurre tutte (o sostanzialmente tutte) le sue attività; (iii) è o diventa incapace di onorare i suoi debiti a scadenza; (iv) è o diventa insolvente o viene dichiarata insolvente; o (v) convoca un'assemblea o fa o propone di fare qualsiasi accordo o concordato con i suoi creditori;
    - (ii) un amministratore, un curatore amministrativo, un liquidatore, un curatore fallimentare, un trustee, un manager o simili sono nominati per uno qualsiasi dei beni dell'altra parte;
    - (iii) viene emesso un ordine per la liquidazione dell'altra parte, o l'altra parte emette una delibera per la sua liquidazione (non ai fini di una riorganizzazione societaria solvibile in cui l'entità risultante assumerà tutte le obbligazioni dell'altra parte ai sensi del presente Addendum);
    - (iv) (se l'altra parte è una persona fisica) l'altra parte muore, o in seguito a malattia o incapacità diventa incapace di gestire i propri affari, o è soggetta a un'istanza o un ordine di fallimento.
- 11.3 Se il presente Addendum viene risolto per qualsiasi motivo:
- (a) qualsiasi Contratto (come definito nei Termini e condizioni di fornitura tra le Parti, se applicabile) tra KONG e il Rivenditore cesserà immediatamente;
  - (b) il Rivenditore cesserà immediatamente di:
    - (i) vendere i Prodotti;
    - (ii) vendere i Prodotti o agire in qualsiasi modo che possa ragionevolmente dare l'impressione che il Rivenditore sia un Rivenditore autorizzato o abbia una qualsiasi affiliazione con KONG; e
    - (iii) utilizzare la PI concessa in Licenza.
- 11.4 Le seguenti disposizioni del presente Addendum sopravvivranno alla risoluzione: 11.

## **12. Disposizioni generali**

- 12.1 Nessuna violazione di qualsiasi disposizione del presente Addendum sarà oggetto di rinuncia se non con l'espreso consenso scritto della parte adempiente.
- 12.2 Se una qualsiasi disposizione del presente Addendum viene giudicata illegale e/o inapplicabile da un tribunale o da un'altra autorità competente, le altre disposizioni dell'Addendum continueranno ad essere in vigore. Se una qualsiasi disposizione illegale e/o inapplicabile sarebbe legale o applicabile se una parte di essa venisse cancellata, tale parte sarà considerata come cancellata e il resto della disposizione continuerà ad essere in vigore (a meno che ciò non sia in contraddizione con la chiara intenzione delle parti, nel qual caso l'intera disposizione in questione sarà considerata come cancellata).
- 12.3 KONG può liberamente cedere i propri diritti e obblighi ai sensi del presente Addendum senza il consenso del Rivenditore. Salvo quanto espressamente previsto nella presente clausola, nessuna delle parti può, senza il previo consenso scritto dell'altra parte, cedere, trasferire, addebitare, concedere in licenza o altrimenti disporre o negoziare qualsiasi diritto o obbligo ai sensi del presente Addendum.
- 12.4 Il presente Addendum è redatto a beneficio delle parti e non è destinato ad avvantaggiare terzi né ad essere applicato da terzi. I diritti delle parti di risolvere, rescindere o concordare qualsiasi modifica, rinuncia, variazione o transazione ai sensi del presente Addendum o in relazione ad esso non sono soggetti al consenso di terzi.
- 12.5 Il presente Addendum sarà disciplinato e interpretato in conformità con le leggi dell'Inghilterra e del Galles; e i tribunali dell'Inghilterra avranno la giurisdizione esclusiva per giudicare qualsiasi controversia derivante da o in relazione al presente Addendum.

*Per informazioni su come possiamo utilizzare i Suoi dati, vedere <https://www.kongcompany.com/eu-gdpr-privacy-policy>*



## Programma per i partner europei di KONG

### CRITERI DI AUTORIZZAZIONE DEL RIVENDITORE PER LA VENDITA AL DETTAGLIO DEI PRODOTTI KONG DALLE SEDI FISICHE (“CRITERI KONG PER SEDI FISICHE”) ALLE SEDI ONLINE (“CRITERI KONG ONLINE”)

I giocattoli KONG sono lo standard di riferimento top dei giocattoli per cani da oltre quarant'anni. Qual è il segreto?

- **La sicurezza è sempre la nostra priorità.** Non prenderemmo mai una decisione sbagliata per gli animali domestici dei nostri clienti, punto.
- **Ci impegniamo a garantire la qualità.** Tutto ciò che realizziamo è il massimo in assoluto, senza mai scendere a compromessi.
- **Siamo orgogliosi della nostra autenticità.** Grazie ai nostri prodotti KONG classici, realizzati con gomma naturale KONG, siamo conosciuti da persone e animali domestici in tutto il mondo.
- **Sappiamo che i cani hanno bisogno di varietà.** È un dato di fatto: i cani si annoiano facilmente, proprio come noi. Per questo KONG sviluppa giocattoli di ogni forma e dimensione. Rimaniamo sempre focalizzati su una tipologia di gioco sano e non smettiamo mai di apportare innovazione.

Ogni giocattolo di KONG è progettato e realizzato tenendo conto di questa filosofia e valori e fondamentali. Pertanto, il nostro Programma per i partner europei di KONG mira a garantire che tutti i rivenditori di prodotti KONG (i "Prodotti"), da sedi fisiche e/o online, rispettino e tutelino questi principi, in particolare:

- Garantisce che i proprietari di animali domestici scelgano il prodotto migliore e più sicuro per la sicurezza, il benessere e il divertimento degli stessi;
- Fornisce un'esperienza di vendita eccellente e di alta qualità; e
- Promuove e migliora la reputazione eccellente del marchio KONG.

In qualità di Rivenditore autorizzato dei Prodotti, Lei accetta quale condizione della Sua autorizzazione che:

- (i) Se promuoverà o venderà i Prodotti da sedi fisiche, promuoverà o venderà i Prodotti solo da uno o più punti vendita fisici che rispettino sempre i **Criteri KONG per sedi fisiche** aventi pre-approvazione per iscritto da parte di KONG (“**Punto vendita fisico autorizzato**”);
- (ii) Se promuoverà o venderà i Prodotti da sedi online, promuoverà o venderà i Prodotti solo da uno o più punti vendita fisici che rispettino sempre i **Criteri KONG per sedi fisiche** aventi pre-approvazione per iscritto da parte di KONG (“**Sito Web autorizzato**”);
- (iii) Se promuoverà o venderà i Prodotti sia presso sedi fisiche che online (ad es., è un rivenditore al dettaglio "ibrido"), rispetterà sia il punto (i) che (ii) di cui sopra (in altre parole, Lei deve rispettare entrambi i criteri KONG per sedi fisiche, che i criteri KONG per sedi online e ottenere l'approvazione manifesta per iscritto da parte di KONG in relazione a ciascun punto vendita fisico e Sito Web da cui Lei vende i Prodotti);
- (iv) Acquisirà solo prodotti direttamente da KONG, da Distributori autorizzati nello Spazio Economico Europeo, Svizzera e Regno Unito (“Europa”) o Rivenditori autorizzati in Europa;
- (v) Rivenderà i Prodotti solo a utenti finali, altri Rivenditori autorizzati o Distributori autorizzati in Europa.

Lei riconosce e accetta che l'inosservanza delle presenti condizioni darà a KONG il diritto di revocare l'autorizzazione del rivenditore con effetto immediato. KONG può modificare i presenti Criteri e i Prodotti ai quali essi si applicano di volta in volta, con un preavviso di 30 giorni.



## **Criteriono di autorizzazione del rivenditore per tutti i Rivenditori (Sedi fisiche e Online)**

---

### **1. COMMERCIO AL DETTAGLIO DI ALTA QUALITÀ**

- 1.1 Lei deve disporre di una solida reputazione e comprovata esperienza nella vendita al dettaglio di giocattoli e forniture per animali domestici di buona qualità o un di un piano finanziario e commerciale documentato volto a stabilire tale reputazione e comprovata esperienza.
- 1.2 Le è richiesto di adottare una condotta professionale irreprensibile comprovata nel tempo. Lei deve impegnarsi nelle vendite in modo amichevole, affidabile, puntuale, corretto, accurato e generalmente con alta qualità.
- 1.3 I promotori del marchio KONG aspirano a educare piuttosto che vendere il marchio KONG.

### **2. OPERAZIONE DI VENDITA**

- 2.1 Per poter offrire ai consumatori il prodotto KONG più adatto al loro cane, Le è richiesto di promuovere e vendere l'intera linea di materiali di consumo (snack e bocconcini) e giocattoli classici. Le è richiesto di mantenere scorte sufficienti per soddisfare la domanda dei clienti.
- 2.2 Accetta di fornire a KONG resoconti relativi ai propri inventari, vendite e altre informazioni pertinenti relativi alla gestione dei prodotti (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i dettagli delle vendite e dei ricavi conseguiti per ciascun punto vendita fisico autorizzato e Sito Web autorizzato dal quale vende i prodotti KONG (ove applicabile)), come ragionevolmente richiesto da KONG di volta in volta.
- 2.3 Dovrà osservare il divieto di spedire o vendere i Prodotti ad alcun cliente al di fuori dell'Europa. Deve inoltre ottenere l'autorizzazione espressa per iscritto da parte di Kong prima di effettuare qualsivoglia vendita a clienti al di fuori dell'Europa.
- 2.4 Deve vendere i Prodotti nella loro confezione originale e non modificare mai l'imballaggio KONG originale o il Prodotto in alcun modo prima di rivenderlo.

### **3. CONFORMITÀ E CONDOTTA**

- 3.1 Lei sarà responsabile per, e dovrà conformarsi a tutte le normative, statuti e norme locali ed europei applicabili.
- 3.2 Non può utilizzare, divulgare o diffondere alcuna delle informazioni riservate di KONG che riceve o alle quali abbia accesso in qualità di Distributore autorizzato, salvo per quanto strettamente necessario al fine di adempiere correttamente le proprie obbligazioni nella predetta qualità di Distributore autorizzato o ai sensi di legge.
- 3.3 Lei deve informare ciascuno dei suoi dipendenti coinvolti nelle vendite di prodotti KONG in merito a tali criteri e come adempiere gli stessi. Deve stabilire politiche e procedure che garantiscano la conformità a questi Criteri e devono adottare misure finalizzate a garantire la conformità.
- 3.4 Deve preservare e migliorare la reputazione, nonché impegnarsi attivamente a favore dei Prodotti di Kong ed evitare qualsivoglia azione illegale o non etica, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le pratiche di "pubblicità con prodotti civetta". Non potrà impegnarsi in pratiche di vendita sleali o manifestare dichiarazioni errate, fuorvianti, ingannevoli o denigranti su Kong e i suoi Prodotti.



## **Criteriono di autorizzazione del rivenditore per la vendita al dettaglio di prodotti Kong da sedi fisiche**

### **CRITERI KONG PER SEDI FISICHE**

---

#### **1. IL/I SUO/SUOI PUNTO/I VENDITA**

- 1.1 Il/i Suo/Suoi punto/i vendita deve/devono offrire un ambiente commerciale di alta qualità e organizzato in modo semplificato, che sia sinonimo della reputazione e dell'immagine commerciale dei prodotti, per supportare i consumatori ad identificare con facilità il prodotto più corretto per il loro animale domestico. In particolare, i punti vendita fisici devono soddisfare i seguenti requisiti di qualità.

#### **1. REQUISITI DI ESPOSIZIONE**

- 2.1 Le è posto l'obbligo di garantire che i prodotti siano rappresentati all'interno di una sezione del punto vendita dedicata ai prodotti KONG, che a sua volta è inserita in una sezione del punto vendita dedicata ai giocattoli per animali domestici di altri produttori/fornitori di comprovata reputazione. Ad eccezione dei prodotti a Suo marchio (ove applicabile), non può assegnare ai prodotti KONG minore priorità rispetto ai prodotti di altri produttori/fornitori e, più in generale, deve astenersi da qualsivoglia discriminazione a danno dei prodotti KONG rispetto ai prodotti di altri produttori/fornitori.
- 2.2 L'area di esposizione del Prodotto deve adempiere tutte le linee guida e i requisiti del marchio KONG come specificato di volta in volta, incluso (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) l'opuscolo per l'installazione del punto vendita e le modalità di esposizione dei prodotti KONG (Brand Block).
- 2.3 È obbligato a utilizzare solo immagini (comprese le immagini dei prodotti), materiali di marketing, grafica o altri materiali video e audio forniti e approvati per iscritto da KONG, all'interno del Suo punto vendita o su qualsivoglia materiale promozionale o di marketing in forma elettronica o fisica utilizzato, pagato in funzione dell'attività, o correlato alla stessa.
- 2.4 Deve inoltre descrivere accuratamente i Prodotti utilizzando solo la proprietà intellettuale protetta di KONG per la quale ha ottenuto autorizzazione all'uso per iscritto da parte di KONG nell'anno solare più recente. Accetta di utilizzare l'IP concesso in licenza in conformità con tutte le linee guida sulla proprietà intellettuale di KONG comunicate da quest'ultima di volta in volta. Lei non deve suggerire o implicare che il Suo Sito Web, pubblicità, link sponsorizzato o qualsivoglia altro marketing online utilizzati o pagati dal medesimo siano in alcun modo correlati ai Siti Web ufficiali KONG di proprietà e gestiti da quest'ultima.

#### **2. CONTROLLI QUALITÀ**

- 3.1 Per noi è importante che ogni cliente e il suo animale domestico ricevano il prodotto migliore e più sicuro, in condizioni perfette. Desideriamo che ogni cliente sia soddisfatto non solo del prodotto KONG che ha acquistato, ma anche dell'esperienza di acquisto e ricezione del prodotto. Per garantire che ciò avvenga, KONG richiede che tutti i rivenditori osservino le seguenti pratiche:
- (a) ordinare, imballare e (ove desiderato dal cliente) imbustare ogni prodotto KONG venduto separatamente;
  - (b) condurre rigorosi controlli di qualità su ogni prodotto KONG, incluso (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) il controllo dell'integrità di tutti gli imballaggi di ogni prodotto KONG venduto per assicurarsi che non sia danneggiato.
- 3.2 Oltre a quanto sopra, Le è posto l'obbligo di assistere KONG nel suo obiettivo di garantire che ogni cliente sia soddisfatto del prodotto KONG che riceve; KONG richiede ai suoi rivenditori di effettuare la verifica del controllo qualità dei prodotti su 3 ogni 10.000 prodotti KONG venduti. Ciò può includere:



- (a) effettuare una valutazione dettagliata dell'imballaggio del prodotto KONG;
- (b) aprire l'imballaggio;
- (c) effettuare una valutazione dettagliata del prodotto KONG in funzione di guasti, danni o altre anomalie; e
- (d) documentare in modo accurato e completo la verifica del controllo qualità del prodotto.

3.3 Il controllo di cui sopra deve essere effettuato a spese del rivenditore. Laddove il rivenditore riscontri dei guasti, danni o altre anomalie con almeno 2 dei 3 prodotti testati:

- (a) informerà immediatamente KONG; e
- (b) cesserà di vendere ai clienti qualsivoglia prodotto KONG fino a quando non riceverà conferma da parte di KONG che è autorizzato a riprendere la vendita.

#### **4. SERVIZIO CLIENTI - FORMAZIONE KONG PER LA VENDITA AL DETTAGLIO**

4.1 KONG cerca costantemente di innovare e di consolidare la propria reputazione di fornitore top di riferimento nel settore dei giocattoli per cani, per garantire che ogni cliente e il suo animale domestico ricevano il prodotto migliore e più sicuro. KONG ritiene che i cani debbano giocare da protagonisti e si aspetta che i rivenditori adottino misure in grado di trasmettere questo messaggio ai clienti e promuovere il marchio KONG. KONG ritiene che uno dei modi più efficaci per garantire che i suoi clienti siano soddisfatti del prodotto KONG che ricevono, mantengano la propria reputazione e promuovano il proprio marchio sia quello di interagire direttamente con i propri clienti e conoscere il loro feedback. Per questo motivo Le è richiesto di fornire ai consumatori l'accesso a consulenti qualificati che possano ottenere feedback dai clienti, gestire le loro domande e fornire consigli utili, immediati e personalizzati, come descritto di seguito:

- (a) Il Suo negozio deve essere sempre presidiato durante l'orario di apertura da un numero sufficiente di addetti del personale di vendita al dettaglio ben informati che abbiano ricevuto la Formazione per il personale della vendita al dettaglio KONG il quale può fornire consigli accurati e utili riguardanti le caratteristiche dei Prodotti, creare fiducia nei proprietari e aiutare i consumatori a identificare il prodotto più adatto al proprio animale domestico.
- (b) Il Suo punto vendita deve essere aperto durante orari d'apertura che siano ossequiosi degli standard di settore, inclusi i sabati.

4.2 Le è richiesto di offrire una politica di restituzione affidabile e semplice, incluso un servizio di restituzione efficiente che quantomeno, (i) consenta la restituzione dei prodotti ordinati entro 14 giorni dall'acquisto o oltre in caso di requisiti legali locali più estesi e (ii) garantisca resi gratuiti.



## Criteria di autorizzazione del rivenditore per la vendita al dettaglio dei Prodotti KONG online

### CRITERI KONG ONLINE

---

#### 1. **IL SUO SITO WEB**

1.1 Il Suo Sito Web deve offrire un ambiente di vendita al dettaglio di alta qualità, visivamente gradevole e organizzato in modo semplificato che sia sinonimo di reputazione e dell'immagine commerciale dei prodotti, per supportare i consumatori ad identificare con facilità il Prodotto più sicuro e idoneo per il loro animale domestico. In particolare, i Siti Web devono soddisfare i seguenti requisiti di qualità.

#### **Requisiti di esposizione e contenuto**

1.2 Le è posto l'obbligo di garantire che i Prodotti siano rappresentati all'interno di una sezione del Sito Web dedicato ai prodotti KONG, che a sua volta è inserita in una sezione del Sito Web dedicata ai giocattoli per animali domestici di altri produttori/fornitori di comprovata reputazione. Ad eccezione dei prodotti a Suo marchio (ove applicabile), Lei può assegnare ai prodotti KONG sul Suo Sito Web minore priorità rispetto ai prodotti di altri produttori/fornitori e, più in generale, deve astenersi da qualsivoglia discriminazione a danno dei prodotti KONG rispetto ai prodotti di altri produttori/fornitori.

1.3 Il Suo Sito Web, le pagine dei Prodotti e qualsivoglia pubblicità, link sponsorizzato o qualsivoglia altra operazione di marketing online utilizzata, retribuita o associata alla Sua attività commerciale, deve rispettare la rappresentazione e la strategia online del marchio di KONG, comprese eventuali linee guida sulla proprietà intellettuale o branding online fornite di volta in volta da KONG. In particolare, Lei accetta di:

- (a) scrivere KONG con tutte le lettere maiuscole;
- (b) utilizzare solo elenchi puntati e versioni i cui benefici sono approvati da KONG;
- (c) utilizzare solo immagini, banner di marketing, videoclip, grafiche o altri contenuti visivi o audio approvati da KONG, rappresentati nell'ordine di importanza approvato; e
- (d) presentare e descrivere accuratamente i Prodotti utilizzando solo la proprietà intellettuale approvata di KONG e in conformità a tutte le specifiche di KONG;
- (e) non impostare o registrare qualsivoglia attività commerciale, nome di dominio, negozio o nome utente di social media incluso qualsivoglia marchio commerciale registrato di proprietà o concesso in licenza a KONG, o qualsivoglia nome di prodotto KONG o errore di ortografia di marchi registrati di proprietà o concessi in licenza a KONG o di nome di prodotto KONG; e
- (f) esporre in modo evidente il Suo logo e/o nome e non esporre sul proprio Sito Web o qualsivoglia altro Sito Web, pubblicità, link sponsorizzato o qualsivoglia altro marketing online utilizzati o pagati dal medesimo, qualsivoglia proprietà intellettuale di KONG in alcun modo che possa suggerire, dare l'impressione che, o essere percepito da un visitatore del Sito Web (o pubblicità ecc.), che sia gestito da KONG o in qualsivoglia modo correlato al/ai Sito/i Web ufficiali di KONG.



### ***Funzionalità del Sito Web***

- 1.4 Il Suo Sito Web deve fornire sistemi di ricerca intuitivi che garantiscano risultati di ricerca accurati, coerenti e pertinenti in relazione ai Prodotti e agli strumenti di Educazione avanzata KONG progettati per aiutare il consumatore ad acquistare un giocattolo sicuro e corretto per il proprio animale domestico. Lei deve assicurarsi che le ricerche relative a marchi e prodotti KONG producano solo risultati relativi a prodotti KONG e non contengano risultati relativi a prodotti della concorrenza.
- 1.5 Deve mostrare il prezzo totale (escluso il costo di spedizione finale) di un Prodotto nella pagina relativa al Prodotto inclusa l'IVA e ogni altra imposta o tassa applicabile.
- 1.6 Deve fornire ai clienti la possibilità di lasciare recensioni sul Suo Sito Web.

### ***Processo di ordinazione***

- 1.7 Il Suo Sito Web deve essere un sito sicuro per le transazioni dei clienti e Lei deve mantenere tutti i dati dei clienti al sicuro e trattare i dati dei clienti in conformità alle leggi applicabili. Il software di sicurezza crittografato e le transazioni bancarie sicure devono essere sempre abilitati.
- 1.8 Il Suo Sito Web deve contenere un link chiaro e ben visibile ai termini e condizioni di vendita, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, termini di pagamento, termini di consegna e politiche e procedure per i resi, i rimborsi e gli cambi dei clienti. I Suoi termini e condizioni devono essere visualizzati o inseriti tramite un link durante almeno una fase del processo di ordinazione (o durante più fasi del processo di ordinazione, ove richiesto dalla legge locale). Il Suo Sito Web deve indicare chiaramente e in modo evidente che: (a) Lei, non KONG, sta effettuando la vendita al cliente e (b) i termini e le condizioni che si applicano direttamente e indirettamente a resi, rimborsi e cambi da parte dei clienti appartengono a Lei e non a KONG. Deve mettere a disposizione le Sue strutture e il personale per gestire e risolvere tutte le richieste di cambio, rimborso o reso dei prodotti KONG.
- 1.9 Deve inoltre offrire almeno due metodi di pagamento intuitivi che soddisfino gli standard comuni del settore di Internet al dettaglio nei paesi in cui commercializza o promuove attivamente i prodotti KONG.
- 1.10 Le è imposto di disporre di una procedura che confermi al cliente quando ciascun ordine è stato effettuato attraverso il Sito Web e comunicare quando ciascun ordine è stato spedito all'indirizzo di consegna. Deve adoperarsi per spedire i prodotti entro tre (3) giorni lavorativi dall'ordine del cliente. Deve inoltre fornire ai clienti la possibilità di tracciare la spedizione e ricevere aggiornamenti in tempo reale sullo stato effettivo della consegna.

## ***2. PIATTAFORME DI TERZI/MERCATI COMMERCIALI DI TERZI***

- 2.1 Ad eccezione dei mercati commerciali o piattaforme di terzi elencati nel Criterio 2.3 di seguito, non Le è consentito effettuare vendite in qualsivoglia mercato commerciale o piattaforma di terzi senza prima (i) dimostrare a KONG che il Suo negozio online soddisfa pienamente questi Criteri KONG online e (ii) aver ricevuto la previa conferma scritta di KONG che il Suo negozio online è un Sito Web autorizzato conforme. A tal fine, i riferimenti al "Sito Web" altrove nei Criteri KONG online devono includere riferimenti a un negozio online in un mercato commerciale di terzi. A scanso di equivoci, laddove Lei si avvalga di un partner commerciale terzo, Lei rimarrà il solo e direttamente responsabile per la conformità a tutti i Criteri KONG online, incluso lo svolgimento dei processi di controllo della qualità e dei controlli di cui al paragrafo 4. Le è posto il divieto di delegare ad alcun terzo la conformità a qualsivoglia Criterio KONG online.



2.2 Oltre ad adempiere al resto dei Criteri KONG online, affinché un negozio online su un mercato commerciale/piattaforma di terzi possa qualificarsi come Sito Web autorizzato, è obbligato a rispettare i seguenti criteri:

- (a) deve adottare misure dirette a identificare e ottimizzare le parole chiave per la ricerca di prodotti KONG sul relativo mercato commerciale/piattaforma di terzi e, di conseguenza, ottimizzare la visibilità dei prodotti KONG e la promozione del marchio KONG su tale mercato commerciale/piattaforma di terzi. Lei deve accettare di collaborare con KONG per il raggiungimento di questi scopi;
- (b) deve collaborare con KONG e ottenere l'approvazione regolare (almeno quindicinale) per tutti i contenuti (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, immagini, titoli, dettagli e descrizioni dei prodotti) nelle pagine dei prodotti del Suo negozio online, al fine di garantire che i contenuti rimangano ottimizzati, aggiornati, accurati e conformi alle linee guida del branding di KONG. Lei deve ottenere l'approvazione di KONG per eventuali modifiche o aggiornamenti del contenuto apportati alla pagina del prodotto del negozio online; e
- (c) deve ottenere e mantenere un punteggio di feedback dei clienti sul relativo mercato commerciale di terzi che sia positivo almeno per il 95%.

2.3 Qualesivoglia vendita tramite un mercato commerciale/piattaforma di terzi che siano stati designati da KONG come mercato commerciale/piattaforma di terzi sono del tutto vietati. I mercati commerciali/piattaforme di terzi esclusi sono i seguenti:

- (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 (e qualesivoglia dominio locale analogo); e
- (b) qualesivoglia altro mercato commerciale o piattaforma di terze parti che KONG potrà specificare di volta in volta.

### 3. CONTROLLI QUALITÀ

3.1 Per noi è importante che ogni cliente e il suo animale domestico ricevano il prodotto migliore e più sicuro, in condizioni perfette e tempestivamente. Desideriamo che ogni cliente sia soddisfatto non solo del prodotto KONG che ha acquistato, ma anche dell'esperienza di acquisto e ricezione del prodotto. Per garantire ciò, KONG richiede a tutti i rivenditori di prodotti KONG di eseguire le seguenti pratiche di controllo qualità:

- a) ordinare, confezionare e imballare singolarmente ogni prodotto KONG venduto separatamente;
- b) garantire che ogni prodotto KONG venduto sia imballato in modo tale da proteggerlo da eventuali danni prima che venga ricevuto dal cliente;

- c) condurre rigorosi controlli di qualità su ogni prodotto KONG venduto, tra cui (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):
  - (i) verificare la presenza di danni su tutti i pallet e i colli di spedizione;
  - (ii) garantire che ogni prodotto inviato a un cliente sia quello corretto, incluso il controllo di dettagli come numeri di prodotto SKU, numeri ASIN, documenti di spedizione, ecc...;
  - (iii) controllare ogni prodotto KONG inviato a un cliente per verificare evidenti difetti o danni; e
  - (iv) verificare l'integrità di tutti i sigilli di imballaggio e spedizione per ogni prodotto KONG inviato a un cliente; e
  - (v) tra cui, sull'etichetta e/o nella confezione di consegna, la ditta/nome commerciale e i dettagli di contatto del rivenditore per resi o servizi post-vendita, inclusi l'indirizzo fisico, il numero di telefono e l'indirizzo e-mail; nonché
  - (vi) garantire che tutte le etichette su ciascun prodotto KONG siano corrette per consentire che arrivi alla destinazione del cliente in sicurezza e tempestivamente.

3.2 Oltre a quanto sopra, Le è posto l'obbligo di assistere KONG nel suo obiettivo di garantire che ogni cliente sia soddisfatto del prodotto KONG che riceve; KONG richiede ai suoi rivenditori di effettuare la verifica del controllo qualità dei prodotti su 3 ogni 10.000 prodotti KONG venduti. Ciò può includere:

- (a) effettuare una valutazione dettagliata dell'imballaggio del prodotto KONG;
- (b) aprire l'imballaggio;
- (c) effettuare una valutazione dettagliata del prodotto KONG in funzione di guasti, danni o altre anomalie; e
- (d) documentare in modo accurato e completo la verifica del controllo qualità del prodotto.

3.3 Il controllo di cui sopra deve essere effettuato a spese del rivenditore. Laddove il rivenditore riscontri dei guasti, danni o altre anomalie con almeno 2 dei 3 prodotti testati:

- (a) informerà immediatamente KONG; e
- (b) cesserà di spedire ai clienti qualsivoglia prodotto KONG fino a quando non riceverà conferma da parte di KONG che è autorizzato a riprendere la vendita.

3.4 È inoltre necessario eseguire almeno l'acquisto di un test di conformità online ogni mese, laddove Lei acquisti un prodotto KONG da ciascun Sito Web autorizzato su cui si vendono prodotti KONG, per determinare:

- (a) tempo medio per la consegna da effettuare;



- (b) se il prodotto ricevuto è quello che è stato effettivamente ordinato; e
- (c) le condizioni dell'imballaggio del prodotto e del prodotto stesso e se è stato danneggiato durante il trasporto.

È necessario registrare i risultati di ogni acquisto di un test di conformità online. Se l'acquisto del test di conformità scende al di sotto degli standard che un cliente ragionevole si aspetterebbe, è necessario segnalarlo immediatamente a KONG e adottare misure correttive finalizzate a garantire che eventuali problemi evidenziati dall'acquisto del test di conformità vengano risolti secondo uno standard accettabile per KONG.

*Nota bene: qualora si avvalga di un terzo, Lei sarà unicamente e direttamente responsabile per l'effettuazione di tutti i controlli qualità di cui alla presente sezione 3 (insieme all'adempimento della restante parte dei Criteri online di KONG), quanto appena predetto implica che detti controlli non potranno essere delegati ad alcun terzo.*

#### **4. SERVIZIO CLIENTI**

4.1 KONG cerca costantemente di innovare e di consolidare la propria reputazione di fornitore top di riferimento nel settore dei giocattoli per cani, per garantire che ogni cliente e il suo animale domestico ricevano il prodotto migliore e più sicuro. KONG ritiene che i cani debbano giocare da protagonisti e si aspetta che i rivenditori adottino misure in grado di trasmettere questo messaggio ai clienti e promuovere il marchio KONG. KONG ritiene che uno dei modi più efficaci per garantire che i suoi clienti siano soddisfatti del prodotto KONG che ricevono, mantengano la propria reputazione e promuovano il proprio marchio sia quello di interagire direttamente con i propri clienti e conoscere il loro feedback. Per questo motivo è necessario fornire ai consumatori l'accesso a consulenti qualificati che possano gestire le domande e fornire consigli utili, immediati e personalizzati, come descritto di seguito:

- (a) Lei dovrà gestire una linea telefonica fissa dedicata all'assistenza clienti e auspicabilmente una funzione di chat online in diretta, i cui dettagli devono essere visibilmente e chiaramente visualizzati sul Suo Sito Web.
- (b) Dovrà fornire assistenza clienti nella lingua locale e durante gli orari di apertura standard previsti dalla prassi del settore, incluso il sabato, nei paesi in cui si commercializzano o promuovono attivamente i prodotti. Adotterà inoltre ogni ragionevole sforzo per fornire servizi ai clienti in altre lingue coerenti con le aree di consegna dei clienti. Al di fuori di questi orari, un cliente deve poter lasciare un messaggio vocale o inviare un'e-mail per richiedere l'assistenza clienti. Dovrà inoltre rispondere a tali richieste il prima possibile, ma in nessun caso entro il giorno lavorativo successivo.
- (c) Tutto il personale che si interfaccia con i clienti (ciò include tutte le interazioni per telefono, la funzione di chat dal vivo online e l'e-mail) deve avere familiarità con i Prodotti in vendita e con gli strumenti di formazione avanzata di KONG sul Suo Sito Web, affinché possa fornire consulenza e informazioni accurate e utili in merito alle caratteristiche dei Prodotti, costruire fiducia nei proprietari degli animali domestici e aiutare i consumatori a utilizzare gli strumenti di Formazione avanzata per identificare il Prodotto più adatto al proprio animale domestico.

4.2 KONG richiede anche a tutti i suoi rivenditori di:

- (a) offrire la possibilità ai clienti di lasciare un feedback sul prodotto KONG e sulla loro esperienza relativa all'acquisto del prodotto presso il rivenditore;
- (b) mantenere un alto tasso di feedback dai propri clienti;
- (c) mantenere un basso tasso di rilevamento dei difetti da parte dei clienti; e
- (d) mantenere almeno un punteggio pari a 9.5 su Trust Pilot o su una piattaforma equivalente.

4.3 Le è posto l'obbligo di rispondere a tutte le recensioni negative pubblicate dai clienti sul Suo Sito Web entro 24 ore da qualsivoglia commento e/o punteggio pubblicato dal cliente.

4.4 Le è richiesto di offrire una politica di restituzione affidabile e semplice, incluso un servizio di restituzione efficiente che quantomeno, (i) consenta la restituzione dei prodotti ordinati entro 14 giorni dall'acquisto o oltre in caso di requisiti legali locali più estesi e (ii) garantisca resi gratuiti. Lei deve inoltre fornire ai clienti la possibilità di stampare online etichette di reso, includere un'etichetta di reso nella confezione di consegna o offrire servizi di raccolta per i prodotti restituiti.

## **5. CONFORMITÀ E CONDOTTA**

5.1 Lei sarà responsabile per, e dovrà conformarsi a tutte le normative, statuti e norme anche in relazione all'acquisizione di ordini o allo svolgimento di attività commerciali su Internet o tramite Internet, protezione dei dati, privacy dei dati, protezione dei consumatori e registrazioni, richiesta e pagamenti locali IVA/tasse nel paese

5.2 Non Le è consentito collaborare con terzi che utilizzano adware, spyware o altri software per interagire in pop-up o pop-under e/o generare attività avviate da non-utenti (ad esempio clic forzati o reindirizzamenti).

5.3 Non Le è consentito utilizzare superlativi per descrivere la quantità di inventario KONG o lo shopping online KONG su qualsivoglia Sito Web, in qualsivoglia pubblicità, link sponsorizzato o qualsivoglia altra operazione di marketing utilizzata, retribuita o associata alla Sua attività commerciale. Esempi di frasi proibite includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la "più grande offerta di vendita disponibile di KONG" o il "miglior Sito Web KONG".