



## Europäisches Partnerprogramm von KONG

### ZULASSUNGSKRITERIEN FÜR WIEDERVERKÄUFER FÜR DEN EINZELHANDELSVERKAUF VON KONG-PRODUKTEN IM STATIONÄREN HANDEL („KONG-KRITERIEN FÜR STATIONÄREN HANDEL“) UND ONLINE („KONG-KLICK-KRITERIEN“)

KONG-Spielzeug ist seit über vierzig Jahren Standard für Hundespielzeug. Was ist der Schlüssel zum Erfolg?

- **Sicherheit steht bei uns immer an erster Stelle.** Kurz und gut: Wir würden nie eine risikobehaftete Entscheidung für die Haustiere unserer Kunden treffen.
- **Unsere Marke steht für Qualität.** Und im Hinblick auf die Qualität gehen wir keine Kompromisse ein, was wir auch tun.
- **Wir blicken mit Stolz auf unsere Echtheit und Tradition.** Wie unsere Classic KONGs, die aus KONG-Naturkautschuk hergestellt werden: Das ist der Grund, warum Menschen und Haustiere in der ganzen Welt den Namen KONG kennen.
- **Wir wissen, dass Hunde Abwechslung brauchen.** Es ist eine Tatsache: Hunde langweilen sich, genau wie wir. Deshalb bietet KONG Hundespielzeug in den verschiedensten Formen und Größen an. Wir fördern gesundes Spielverhalten und entwickeln stets Neuheiten.

Jedes KONG-Spielzeug wird unter Berücksichtigung dieser Grundwerte und Prinzipien entworfen und hergestellt. Unser europäisches Partnerprogramm von KONG soll daher gewährleisten, dass jeder Einzelhändler, der KONG-Produkte (die „Produkte“) im stationären Handel und/oder online verkauft, diese Prinzipien einhält und schützt, und es sorgt insbesondere dafür,

- dass Haustierbesitzer sich für das hochwertigste und unbedenklichste Produkt hinsichtlich der Sicherheit, des Wohlbefindens und der Freude ihres Haustiers entscheiden,
- dass dem Händler eine ausgezeichnete und hochwertige Verkaufserfahrung geboten wird, und
- dass der hervorragende Ruf der Marke KONG gefördert und verbessert wird.

Als autorisierter Wiederverkäufer der Produkte stimmen Sie zu, dass es eine Bedingung Ihrer Autorisierung ist, dass Sie Folgendes tun:

- (i) Wenn Sie die Produkte im stationären Handel bewerben oder verkaufen, bewerben oder verkaufen Sie die Produkte in einem oder mehreren physischen Läden, die jederzeit die **KONG-Kriterien für stationären Handel** erfüllen und vorab schriftlich von KONG („**autorisierter physischer Laden**“) genehmigt wurden.
- (ii) Wenn Sie die Produkte online bewerben oder verkaufen, bewerben oder verkaufen Sie die Produkte nur über eine Website, die zu jeder Zeit die **KONG-Klick-Kriterien** erfüllt und die vorab schriftlich von KONG genehmigt wurde („**autorisierte Website**“).
- (iii) Wenn Sie die Produkte sowohl im stationären Handel als auch online bewerben oder verkaufen (d. h. Sie sind ein „Hybrid“-Wiederverkäufer des Einzelhandels), müssen Sie sowohl (i) als auch (ii) oben erfüllen (mit anderen Worten, Sie müssen sowohl die KONG-Kriterien für stationären Handel als auch die KONG-Klick-Kriterien erfüllen und für jedes physische Geschäft und jede Website, von dem/der aus Sie die Produkte verkaufen, die ausdrückliche schriftliche Genehmigung von KONG einholen).
- (iv) Sie kaufen KONG-Produkte nur direkt von KONG, von autorisierten Großhändlern oder von autorisierten Einzelhändlern im EWR, in der Schweiz und in Großbritannien („Europa“) oder von autorisierten Wiederverkäufern in Europa.
- (v) Sie verkaufen die Produkte nur an Endbenutzer, andere autorisierte Wiederverkäufer oder autorisierte Großhändler in Europa weiter.

Sie erkennen an und stimmen zu, dass die Nichteinhaltung dieser Bedingungen KONG dazu berechtigt, Ihnen die Autorisierung als Wiederverkäufer mit sofortiger Wirkung zu entziehen. Bitte beachten Sie, dass KONG diese Kriterien und die Produkte, für die sie gelten, bei Bedarf mit einer Vorankündigung von 30 Tagen ändern kann.



## Zulassungskriterien von Wiederverkäufern für alle Wiederverkäufer (stationärer Handel und online)

---

### 1. **NAMHAFTES EINZELHANDELSGESCHÄFT**

- 1.1 Sie müssen ein namhaftes Geschäft sein und eine Erfolgsbilanz für den Einzelhandelsverkauf von hochwertigem Haustierspielzeug und -zubehör oder einen dokumentierten Finanz- und Geschäftsplan vorweisen können, der darauf abzielt, einen solchen Ruf und eine solche Erfolgsbilanz aufzubauen.
- 1.2 Sie müssen stets ein untadeliges berufliches Verhalten nachweisen können. Sie müssen Verkäufe kundenfreundlich, vertrauenswürdig, pünktlich, korrekt, genau und generell anspruchsvoll durchführen.
- 1.3 Die Botschafter der Marke KONG streben nach Aufklärung vs. Verkauf der Marke KONG.

### 2. **VERKAUFSVORGANG**

- 2.1 Um den Verbrauchern das richtige KONG-Produkt für ihren Hund anbieten zu können, müssen Sie das gesamte Sortiment an KONG Classic-Spielzeug und Konsumartikeln (Snacks und Leckerlis) bewerben und verkaufen. Sie müssen ausreichende Bestände halten, um die Kundennachfrage zu befriedigen.
- 2.2 Sie erklären sich damit einverstanden, KONG Bestandsaufnahmen, Verkaufsdaten und andere relevante Informationen bezüglich Ihrer Handhabung der Produkte (insbesondere Einzelheiten zu Verkäufen und Einkünften für jeden autorisierten physischen Laden und jede autorisierte Website, über die Sie KONG-Produkte (ggf.) verkaufen) zu übermitteln, was KONG bei Bedarf in angemessener Weise verlangen kann.
- 2.3 Sie dürfen die Produkte nicht an Kunden außerhalb Europas versenden oder verkaufen. Sie müssen die ausdrückliche schriftliche Genehmigung von KONG einholen, bevor Sie Verkäufe an Kunden mit Sitz außerhalb Europas tätigen.
- 2.4 Sie müssen die Produkte in ihrer Originalverpackung verkaufen und dürfen die Originalverpackung von KONG oder die Produkte vor dem Wiederverkauf in keiner Weise verändern.

### 3. **KONFORMITÄT UND DURCHFÜHRUNG**

- 3.1 Sie sind für die Einhaltung aller geltenden lokalen und EU-weiten Vorschriften, Statuten und Regeln verantwortlich.
- 3.2 Sie dürfen keine vertraulichen Informationen von KONG, die Sie erhalten oder zu denen Sie als autorisierter Wiederverkäufer Zugang erhalten, benutzen, verbreiten oder offenlegen, es sei denn, dies ist zur ordnungsgemäßen Erfüllung Ihrer Verpflichtungen als autorisierter Wiederverkäufer unbedingt erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben.
- 3.3 Sie müssen Ihre Mitarbeiter, die am Verkauf von KONG-Produkten beteiligt sind, über diese Kriterien und die an sie gestellten Anforderungen informieren. Sie müssen Richtlinien und Verfahren festlegen, die die Einhaltung dieser Kriterien gewährleisten, und Sie müssen Überprüfungen einleiten, um die Einhaltung der Kriterien sicherzustellen.
- 3.4 Sie müssen den Ruf und das Ansehen von KONG und den KONG-Produkten bewahren und verbessern und sich verpflichten, illegale oder unethische Handlungen, wie z.B. „Lockvogelpraktiken“, zu vermeiden. Sie

dürfen sich nicht auf unlautere Verkaufspraktiken einlassen oder falsche, irreführende, täuschende oder verunglimpfende Aussagen über KONG oder die KONG-Produkte machen.



## Zulassungskriterien von Wiederverkäufern für den Einzelhandelsverkauf von KONG-Produkten im stationären Handel

### KONG-KRITERIEN FÜR STATIONÄREN HANDEL

---

#### 1. IHRE PHYSISCHEN LÄDEN

- 1.1 Ihre physischen Läden müssen ein hochwertiges und benutzerfreundliches Einzelhandelsumfeld bieten, das dem guten Ruf und dem Markenimage der Produkte entspricht und den Verbrauchern hilft, sich für das richtige Produkt für ihr Haustier zu entscheiden. Im Einzelnen müssen Ihre physischen Läden die folgenden Qualitätsanforderungen erfüllen.

#### 2. PRÄSENTATIONSANFORDERUNGEN

- 2.1 Sie müssen dafür sorgen, dass die Produkte in einem Abschnitt des Ladens ausgestellt sind, der den KONG-Produkten gewidmet ist und sich in einem Ladenabschnitt befindet, der auch Tierspielzeug von anderen namhaften Herstellern/Lieferanten ausstellt. Mit Ausnahme Ihrer Eigenmarkenprodukte (falls zutreffend) dürfen Sie in Ihrem Geschäft KONG-Produkten keine geringere Priorität einräumen als den Produkten anderer Hersteller/Lieferanten, und ganz allgemein müssen Sie jede Diskriminierung von KONG-Produkten gegenüber Produkten anderer Hersteller/Lieferanten unterlassen.
- 2.2 Die Produktausstellungsfläche muss allen Richtlinien und Anforderungen von KONG zur Markenbildung entsprechen, wie sie von Zeit zu Zeit festgelegt werden, insbesondere (z.B.) das Markenshop-Installationsheft und den KONG Markenblock.
- 2.3 Sie dürfen nur solche Bilder (einschließlich Produktbilder), Marketingmaterialien, Grafiken oder andere visuelle oder Audio-Materialien verwenden, die von KONG zur Verfügung gestellt oder schriftlich genehmigt wurden, und zwar in Ihrem Laden oder auf beliebigem physischen oder elektronischen Marketing- oder Werbematerial, das für Ihren Laden verwendet, dafür bezahlt oder damit verbunden wird.
- 2.4 Sie müssen die Produkte genau beschreiben und dabei ausschließlich das geschützte geistige Eigentum von KONG verwenden, zu dessen Nutzung Sie von KONG („Lizenziertes geistiges Eigentum“) innerhalb des letzten Kalenderjahres schriftlich autorisiert wurden. Sie erklären sich damit einverstanden, das lizenzierte geistige Eigentum in Übereinstimmung mit allen Richtlinien zum geistigen Eigentum von KONG zu verwenden, die von KONG von Zeit zu Zeit mitgeteilt werden. Sie dürfen nicht suggerieren oder andeuten, dass Ihre Website, Ihre Werbung, Ihr gesponserter Link oder irgendein anderes Online-Marketing, das von Ihnen genutzt oder bezahlt wird, in irgendeiner Weise mit den offiziellen Websites von KONG verbunden ist, die KONG gehören und von KONG betrieben werden.

#### 3. QUALITÄTSKONTROLLEN

- 3.1 Es ist uns wichtig, dass jeder Kunde und sein Haustier das hochwertigste und unbedenklichste Produkt erhält, und zwar in einwandfreiem Zustand. Wir möchten, dass jeder Kunde nicht nur mit dem von ihm gekauften KONG-Produkt zufrieden ist, sondern auch mit der Erfahrung, die er mit dem Kauf und Erhalt dieses Produkts gemacht hat. Um sicherzustellen, dass dies der Fall ist, verlangt KONG von seinen Wiederverkäufern, dass sie die folgenden Praktiken anwenden:
- (a) Sortieren, Verpacken und (falls vom Kunden gewünscht) separates Verpacken eines jeden verkauften KONG-Produkts;
  - (b) Durchführen von strengen Qualitätskontrollen bei jedem KONG-Produkt, insbesondere Überprüfung der Unversehrtheit der Verpackung jedes verkauften KONG-Produkts, um sicherzustellen, dass es unbeschädigt ist.

- 3.2 Um KONG bei seinem Ziel zu unterstützen, sicherzustellen, dass jeder Kunde mit dem KONG-Produkt, das er erhält, zufrieden ist, verlangt KONG von seinen Wiederverkäufern zusätzlich die Durchführung von Produktqualitätskontrollen bei 3 von 10.000 verkauften KONG-Produkten. Dies sollte Folgendes umfassen:
- (a) Durchführung einer detaillierten Bewertung der Verpackung des Produkts von KONG;
  - (b) Öffnen der Verpackung;
  - (c) Durchführung einer detaillierten Bewertung der Verpackung des Produkts von KONG auf Fehler, Schäden oder andere Anomalien; und
  - (d) die genaue und umfassende Dokumentation der Qualitätskontrolle der Produkte.
- 3.3 Die obige Prüfung ist auf Kosten des Wiederverkäufers durchzuführen. Stellt der Wiederverkäufer bei mindestens 2 der 3 Produkte, die er testet, Fehler, Schäden oder andere Anomalien fest, wird er:
- (a) KONG sofort informieren; und
  - (b) den Verkauf von KONG-Produkten an Kunden einstellen, bis er von KONG eine Bestätigung erhält, dass er den Verkauf wieder aufnehmen darf.

#### **4. KUNDENDIENST – AUSBILDUNG IM KONG-EINZELHANDEL**

- 4.1 KONG ist ständig innovativ und bemüht, den Ruf als Anbieter des zum Standard gewordenen Hundespielzeugs auszubauen, um zu gewährleisten, dass jeder Kunde und sein Haustier das hochwertigste und unbedenklichste Produkt erhält. KONG glaubt, dass Hunde spielen müssen, und erwartet von seinen Wiederverkäufern, dass sie aktive Schritte unternehmen, um den Kunden diese Botschaft zu vermitteln und die Marke KONG zu fördern. KONG ist der Ansicht, dass eine der effektivsten Methoden, mit denen das Unternehmen sicherstellen kann, dass seine Kunden mit dem gekauften KONG-Produkt zufrieden sind, sein Ruf gewahrt und seine Marke gefördert wird, die direkte Interaktion mit seinen Kunden und das Eingehen auf deren Feedback ist. Aus diesem Grund müssen Sie den Kunden den Zugang zu geschulten Beratern ermöglichen, die das Feedback der Kunden einholen, ihre Anfragen bearbeiten und hilfreiche, sofortige und persönliche Ratschläge geben können, wie im Folgenden beschrieben:
- (a) Ihr Laden muss zu jeder Zeit während der Öffnungszeiten mit einer ausreichenden Anzahl gut informierter Einzelhandelsmitarbeiter besetzt sein, die die **KONG-Ausbildung zum Einzelhandelsverkäufer** erhalten haben und die genaue und hilfreiche Ratschläge zu den Eigenschaften der Produkte geben, das Vertrauen der Haustierbesitzer aufbauen und den Kunden helfen können, das am besten geeignete Produkt für ihr Haustier zu finden.
  - (b) Ihr Laden muss während der in der Branche üblichen Öffnungszeiten, auch samstags, geöffnet sein.
- 4.2 Sie müssen ein zuverlässiges und benutzerfreundliches Rückgabeverfahren anbieten, einschließlich eines effizient funktionierenden Rückgabedienstes, der mindestens (i) die Retoure der bestellten Produkte innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf oder mehr im Falle längerer örtlicher gesetzlicher Bestimmungen ermöglicht und (ii) kostenlose Retouren garantiert.



**Zulassungskriterien von Wiederverkäufern für den Einzelhandelsverkauf von KONG-Produkten  
online  
KONG-KLICK-KRITERIEN**

---

**1. IHRE WEBSITE**

1.1 Ihre Website muss ein hochwertiges und benutzerfreundliches Einzelhandelsumfeld bieten, das dem Ruf und dem Markenimage der Produkte entspricht und den Verbrauchern hilft, sich für das sicherste und am besten geeignete Produkt für ihr Haustier zu entscheiden. Konkret muss Ihre Website die folgenden Qualitätsanforderungen erfüllen:

***Anforderungen an Darstellung und Inhalt***

1.2 Sie müssen sicherstellen, dass die Produkte in einem Abschnitt der Website dargestellt werden, der KONG-Produkten gewidmet ist, der wiederum in einem Abschnitt der Website enthalten ist, der Haustierspielzeug von anderen angesehenen Herstellern/Lieferanten enthält. Mit Ausnahme Ihrer Eigenmarkenprodukte (falls zutreffend) dürfen Sie auf Ihrer Website KONG-Produkten nicht weniger Priorität einräumen als Produkten anderer Hersteller/Lieferanten, und ganz allgemein müssen Sie jegliche Diskriminierung von KONG-Produkten gegenüber Produkten anderer Hersteller/Lieferanten unterlassen.

1.3 Ihre Website, die Produktseiten und jede Werbung, jeder gesponserte Link oder jedes andere Online-Marketing-Tool, das für Ihr Unternehmen verwendet, bezahlt oder mit Ihrem Unternehmen in Verbindung gebracht wird, muss mit der Online-Markendarstellung und -strategie von KONG übereinstimmen, einschließlich aller Online-Richtlinien für Markenbildung oder geistiges Eigentum, die von KONG von Zeit zu Zeit zur Verfügung gestellt werden. Insbesondere verpflichten Sie sich:

- (a) KONG nur in Großbuchstaben zu schreiben;
- (b) nur von KONG genehmigte Leistungskopien und Aufzählungszeichen zu verwenden;
- (c) nur von KONG genehmigte Bilder, Marketingbanner, Videoclips, Grafiken oder andere visuelle oder Audio-Inhalte zu verwenden, die in der genehmigten Reihenfolge ihrer Wichtigkeit dargestellt werden; und
- (d) die KONG-Produkte unter ausschließlicher Nutzung des genehmigten geistigen Eigentums von KONG und in Übereinstimmung mit allen Spezifikationen von KONG genau darzustellen und zu beschreiben;
- (e) keine Unternehmens-, Domännennamen, Fassaden- oder Social-Media-Benutzernamen einzurichten oder zu registrieren, einschließlich Marken, die Eigentum von KONG sind oder an KONG lizenziert wurden, oder KONG-Produktnamen oder Schreibfehler von Marken, die Eigentum von KONG sind oder an KONG lizenziert wurden, oder von KONG-Produktnamen; und
- (f) ihr Logo und/oder Ihren Namen gut sichtbar anzuzeigen und kein geistiges Eigentum von KONG auf Ihrer Website oder einer anderen Website, Werbung, gesponserten Links oder anderen von Ihnen genutzten oder bezahlten Marketingmaterialien in einer Weise darzustellen, die den Eindruck erwecken oder von einem Besucher der Website (oder der Werbung usw.)

wahrgenommen werden könnte, dass diese von KONG betrieben wird oder in irgendeiner Weise mit der/den offiziellen Website(s) von KONG in Verbindung steht.

### ***Merkmale der Website***

- 1.4 Ihre Website muss benutzerfreundliche Suchmöglichkeiten bieten, die genaue, konsistente und relevante Suchergebnisse in Bezug auf die Produkte und die KONG Enhanced Education Tools gewährleisten, die den Verbraucher beim Kauf eines sicheren und geeigneten Spielzeugs für sein Haustier unterstützen sollen. Sie müssen sicherstellen, dass die Markensuche nach KONG-Produkten und -Marken nur Ergebnisse für KONG-Produkte und keine Ergebnisse für Konkurrenzprodukte enthält.
- 1.5 Sie müssen den Gesamtpreis (ohne die endgültigen Versandkosten) für ein Produkt auf der Produktseite anzeigen, einschließlich der Mehrwertsteuer und aller anderen anwendbaren Steuern oder Gebühren.
- 1.6 Sie müssen den Kunden die Möglichkeit bieten, Kundenbewertungen auf Ihrer Website einzureichen.

### ***Bestellvorgang***

- 1.7 Ihre Website muss eine sichere Website für Kundentransaktionen sein, und Sie müssen alle Kundendaten sicher aufbewahren und diese Kundendaten in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen verarbeiten. Verschlüsselte Sicherheitssoftware und sichere Banktransaktionen müssen jederzeit möglich sein.
- 1.8 Ihre Website muss einen klaren und auffälligen Link zu Ihren Verkaufsbedingungen enthalten, insbesondere zu den Zahlungsbedingungen, Lieferbedingungen sowie Richtlinien und Verfahren für Kundenretouren, Rückerstattungen und Umtausch. Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen während mindestens einer Phase des Bestellvorgangs angezeigt oder verlinkt werden (oder während mehrerer Phasen des Bestellvorgangs, wenn dies nach lokalem Recht erforderlich ist). Auf Ihrer Website muss klar und deutlich angegeben werden, dass: (a) Sie und nicht KONG den Verkauf an den Kunden tätigen und (b) die direkt und indirekt für die Retouren, die Rückerstattung und den Umtausch durch den Kunden geltenden Bedingungen die Ihren und nicht die von KONG sind. Sie müssen Ihre eigenen Einrichtungen und Ihr eigenes Personal zur Verfügung stellen, um alle KONG-Produktumtausch-, Rückerstattungs- oder Retourenanforderungen zu erfüllen und zu lösen.
- 1.9 Sie müssen mindestens zwei kundenfreundliche Zahlungsmethoden anbieten, die den üblichen Standards der Internet-Einzelhandelsindustrie in den Ländern entsprechen, in denen Sie KONG-Produkte aktiv vermarkten oder bewerben.
- 1.10 Sie müssen über einen Mechanismus verfügen, mit dem Sie dem Kunden jede Bestellung bestätigen können, die über Ihre Website aufgegeben wurde und wann jede Bestellung an die Lieferadresse versandt wurde. Sie müssen sich nach besten Kräften bemühen, die Produkte innerhalb von drei (3) Werktagen nach der Bestellung des Kunden zu versenden. Darüber hinaus müssen Sie den Kunden die Möglichkeit bieten, die Sendung zu verfolgen und Echtzeit-Updates über den aktuellen Status der Lieferung zu erhalten.

## ***2. MARKTPLÄTZE/PLATTFORMEN DRITTER***

- 2.1 Mit Ausnahme der Marktplätze oder Plattformen Dritter, die in Kriterium 2.3 unten aufgeführt sind, dürfen Sie auf keinem Markt oder keiner Plattform Dritter verkaufen, ohne zuvor (i) gegenüber KONG nachgewiesen zu haben, dass Ihr Webshop diese KONG-Klick-Kriterien vollständig erfüllt, und (ii) eine vorherige schriftliche Bestätigung von KONG erhalten zu haben, dass Ihr Webshop eine konforme autorisierte Website ist. Für diese Zwecke umfassen Verweise auf „Websites“ an anderer Stelle in den KONG-Klick-Kriterien auch Verweise auf einen Webshop eines Drittmarkts. Zur Klarstellung: Wenn Sie einen dritten Erfüllungspartner einsetzen, bleiben Sie allein und direkt verantwortlich für die Einhaltung aller KONG-Klick-Kriterien, einschließlich der Durchführung der in Absatz 4 beschriebenen Qualitätskontrollprozesse und -prüfungen durch Sie selbst. Sie dürfen die Einhaltung der KONG-Klick-Kriterien nicht an Dritte delegieren.





2.2 Zusätzlich zur Erfüllung der restlichen KONG-Klick-Kriterien müssen Sie die folgenden Kriterien erfüllen, damit ein Webshop auf einem Markt/einer Plattform eines Dritten als autorisierte Website qualifiziert werden kann:

- (a) Sie müssen aktive Schritte unternehmen, um Schlüsselwörter für die Suche nach KONG-Produkten auf dem relevanten Marktplatz/der Plattform von Drittanbietern zu identifizieren und zu optimieren und dementsprechend die Sichtbarkeit der KONG-Produkte und die Förderung der Marke KONG auf diesem Marktplatz/dieser Plattform von Drittanbietern zu optimieren. Sie müssen zustimmen, für diese Zwecke mit KONG zusammenzuarbeiten.
- (b) Sie müssen mit KONG zusammenarbeiten und für alle Inhalte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Produktbeschreibungen und -details, Bilder und Titel) auf den Produktseiten Ihres Webshops regelmäßig (mindestens zweiwöchentlich) eine Genehmigung einholen, um sicherzustellen, dass die Inhalte optimiert, aktuell und genau bleiben und den Markenrichtlinien von KONG entsprechen. Sie müssen die Genehmigung von KONG für alle Inhaltsänderungen oder Aktualisierungen, die Sie an der Produktseite des Webshops vornehmen, einholen; und
- (c) Sie müssen auf dem relevanten Drittmarkt eine Kundenfeedback-Punktzahl erreichen und aufrechterhalten, die mindestens 95% positiv ist.

2.3 Jeglicher Verkauf über einen Markt/eine Plattform Dritter, der/die von KONG als ausgeschlossene(r) Markt/Plattform bezeichnet wurde, ist verboten. Folgende Märkte/Plattformen von Drittanbietern sind ausgeschlossen:

- (a) [Alibaba.com](#); [Allegro.pl](#); [ArtFire.com](#); [Atomicmall.com](#); [Bigcartel.com](#); [Bigcommerce.com](#); [Blujay.com](#); [Bonanza.com](#); [Buy.com](#) (Rakuten); [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](#); [Laredoute.co.uk](#); [LemonStand.com](#); [Magento.com](#); [MercadoLibre.com](#); [Newegg.com](#); [Notonthehighst.com](#); [Offeritem.com](#); [OnBuy.com](#); [OTTO.de](#); [Pixmania.com](#); [Pricefalls.com](#); [PreisMinister.de](#); [Rakuten.com](#); Real.de; [Sell.com](#); [Sears.com](#); [Selz.com](#); [Shophandmade.com](#); [Shopify.com](#); [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](#); [Xoole.com](#); [Zibbet.com](#); [3tailer.com](#) (und alle lokalen Domänen desselben); und
- (b) alle anderen Märkte oder Plattformen Dritter, die von KONG von Zeit zu Zeit angegeben werden können.

### 3. QUALITÄTSKONTROLLEN

3.1 Es ist uns wichtig, dass jeder Kunde und sein Haustier das hochwertigste und unbedenklichste Produkt erhalten, und zwar in einwandfreiem Zustand und pünktlich. Wir möchten, dass jeder Kunde nicht nur mit dem von ihm gekauften KONG-Produkt zufrieden ist, sondern auch mit der Erfahrung, die er mit dem Kauf und Erhalt dieses Produkts gemacht hat. Um sicherzustellen, dass dies der Fall ist, verlangt KONG von jedem Wiederverkäufer von KONG-Produkten, dass er die folgenden Qualitätskontrollen durchführt:

- (a) Sortieren, Verpacken und separates Verpacken eines jeden verkauften KONG-Produkts;

- (b) Sicherstellung, dass jedes KONG-Produkt, das er verkauft, so verpackt wird, dass es vor Beschädigung geschützt ist, bevor es beim Kunden ankommt; und
- (c) Durchführung von strengen Qualitätskontrollen bei jedem verkauften KONG-Produkt, insbesondere:
  - (i) Überprüfung aller Versandpaletten und -kisten auf Beschädigungen;
  - (ii) Sicherstellung, dass jedes Produkt, das an einen Kunden geschickt wird, das richtige ist, einschließlich der Überprüfung von Details wie SKU-Produktnummern, ASIN-Nummern, Versandpapieren usw.;
  - (iii) Überprüfung jedes KONG-Produkts, das an einen Kunden geschickt wird, auf offensichtliche Mängel oder Schäden; und
  - (iv) Überprüfung der Unversehrtheit aller Verpackungs- und Versandsiegel für jedes KONG-Produkt, das an einen Kunden geschickt wird; und
  - (v) Einbeziehung des Firmennamens des Wiederverkäufers auf dem Etikett und/oder in der Lieferverpackung sowie der Kontaktdaten für Rücksendungen oder Kundendienst, einschließlich der physischen Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse; und
  - (vi) Sicherstellung, dass alle Etiketten auf jedem KONG-Produkt korrekt sind, damit es sicher und rechtzeitig beim Kunden ankommt.

3.2 Um KONG bei seinem Ziel zu unterstützen, sicherzustellen, dass jeder Kunde mit dem KONG-Produkt, das er erhält, zufrieden ist, verlangt KONG von seinen Wiederverkäufern zusätzlich die Durchführung von Produktqualitätskontrollen bei 3 von 10.000 verkauften KONG-Produkten. Dies sollte Folgendes umfassen:

- (a) Durchführung einer detaillierten Bewertung der Verpackung des Produkts von KONG;
- (b) Öffnen der Verpackung;
- (c) Durchführung einer detaillierten Bewertung der Verpackung des Produkts von KONG auf Fehler, Schäden oder andere Anomalien; und
- (d) die genaue und umfassende Dokumentation der Qualitätskontrolle der Produkte.

3.3 Die obige Prüfung ist auf Kosten des Wiederverkäufers durchzuführen. Stellt der Wiederverkäufer bei mindestens 2 der 3 Produkte, die er testet, Fehler, Schäden oder andere Anomalien fest, wird er:

- (a) KONG sofort informieren; und
- (b) den Versand von KONG-Produkten an Kunden einstellen, bis er von KONG eine Bestätigung erhält, dass er dies wieder aufnehmen darf.

3.4 Sie müssen außerdem jeden Monat mindestens einen Online-Testkauf zur Feststellung der Einhaltung der Richtlinien durchführen, wobei Sie ein KONG-Produkt von jeder autorisierten Website kaufen, auf der Sie KONG-Produkte verkaufen, um Folgendes festzustellen:

- (a) die durchschnittliche Zeit, in der die Lieferung zu erfolgen hat;



- (b) ob das erhaltene Produkt das bestellte ist; und
- (c) den Zustand der Verpackung des Produkts und des Produkts selbst und ob es während des Transports beschädigt wurde.

Sie müssen die Ergebnisse jedes Online-Compliance-Testkaufs aufzeichnen. Wenn der Compliance-Testkauf die Standards, die ein vernünftiger Kunde erwarten würde, nicht erfüllt, müssen Sie dies sofort KONG melden und Korrekturmaßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass alle durch den Kauf des Compliance-Tests aufgezeigten Probleme auf einen für KONG akzeptablen Standard behoben werden.

*Bitte beachten Sie: Wenn Sie einen Fulfillment-Dienst eines Dritten in Anspruch nehmen, bleiben Sie allein verantwortlich für die direkte Durchführung aller Qualitätskontrollen in diesem Abschnitt 3 (zusammen mit der Einhaltung der übrigen KONG-Klick-Kriterien), d. h. sie dürfen nicht an Dritte delegiert werden.*

#### **4. KUNDENSERVICE**

4.1 KONG ist ständig innovativ und bemüht, seinen Ruf als Anbieter des Goldstandards für Hundespielzeug auszubauen, um sicherzustellen, dass jeder Kunde und sein Haustier das für ihn geeignetste und unbedenklichste Produkt erhält. KONG glaubt, dass Hunde spielen müssen, und erwartet von seinen Wiederverkäufern, dass sie aktive Schritte unternehmen, um den Kunden diese Botschaft zu vermitteln und die Marke KONG zu fördern. KONG ist der Ansicht, dass eine der effektivsten Methoden, mit denen das Unternehmen sicherstellen kann, dass seine Kunden mit dem gekauften KONG-Produkt zufrieden sind, sein Ruf gewahrt und seine Marke gefördert wird, die direkte Interaktion mit seinen Kunden und das Eingehen auf deren Feedback ist. Aus diesem Grund müssen Sie den Verbrauchern Zugang zu geschulten Beratern gewähren, die Kundenanfragen handhaben und hilfreiche, sofortige und personalisierte Ratschläge bereitstellen können, wie nachstehend beschrieben:

- (a) Sie müssen einen Festnetztelefon-Kundendienst und idealerweise eine Live-Chat-Online-Funktion betreiben, deren Einzelheiten gut sichtbar und deutlich auf Ihrer Website angezeigt werden müssen.
- (b) Sie müssen in den Ländern, in denen Sie die Produkte aktiv vermarkten oder bewerben, Kundensupport in der Landessprache und während der branchenüblichen Öffnungszeiten, auch samstags, anbieten. Sie werden sich auch nach besten Kräften bemühen, Kundendienste in anderen Sprachen anzubieten, die mit den Lieferorten der Kunden übereinstimmen. Außerhalb dieser Zeiten muss ein Kunde in der Lage sein, entweder eine Voicemail zu hinterlassen oder eine E-Mail mit der Bitte um Kundenunterstützung zu senden. Diese Anfragen müssen so schnell wie möglich, auf keinen Fall jedoch später als am nächsten Werktag beantwortet werden.
- (c) Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt (dies schließt alle Interaktionen über das Telefon, die Online-Live-Chat-Funktion und E-Mail ein) müssen mit den von Ihnen verkauften Produkten und mit den KONG Enhanced Education-Tools auf Ihrer Website vertraut sein, damit sie genaue und hilfreiche Ratschläge zu den Eigenschaften der Produkte geben, das Vertrauen der Haustierbesitzer aufbauen und den Verbrauchern helfen können, die Enhanced Education-Tools zu nutzen, um das am besten geeignete Produkt für ihr Haustier zu finden.

4.2 KONG verlangt auch von allen seinen Wiederverkäufern:

- (a) die Möglichkeit für Kunden, dem Wiederverkäufer Feedback über das KONG-Produkt und ihre Erfahrungen beim Kauf dieses Produkts zu hinterlassen;

- (b) eine hohe Feedbackquote von seinen Kunden;
  - (c) eine niedrige Fehlerquote, die von seinen Kunden gemeldet wird; und
  - (d) mindestens eine Punktzahl von 9,5 bei Trust Pilot oder einer gleichwertigen Überprüfungsplattform.
- 4.3 Sie müssen auf alle negativen Bewertungen, die von Kunden auf Ihrer Website veröffentlicht werden, innerhalb von 24 Stunden nach der Veröffentlichung eines Kommentars und/oder einer Bewertung durch den Kunden antworten.
- 4.4 Sie müssen ein zuverlässiges und benutzerfreundliches Rückgabeverfahren anbieten, einschließlich eines effizient funktionierenden Rückgabedienstes, der mindestens (i) die Retoure der bestellten Produkte innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf oder mehr im Falle längerer örtlicher gesetzlicher Bestimmungen ermöglicht und (ii) kostenlose Retouren garantiert. Sie müssen den Kunden die Möglichkeit bieten, Rücksendetiketten online auszudrucken, ein Rücksendetikett in der Lieferverpackung beilegen oder Abholservices für Warenrücksendungen anbieten.

## **5. KONFORMITÄT UND DURCHFÜHRUNG**

- 5.1 Sie sind für die Einhaltung aller geltenden lokalen und EU-weiten Vorschriften, Statuten und Regeln verantwortlich, so auch in Bezug auf die Annahme von Bestellungen oder die Abwicklung von Geschäften über das Internet, Datensicherung, Datenschutz, Verbraucherschutz und örtliche Mehrwertsteuer-/Steuerregistrierungen, Anmeldungen und Zahlungen im Land.
- 5.2 Sie dürfen keine Partnerschaft mit Dritten eingehen, die Adware, Spyware oder andere Software verwenden, um Pop-up- oder Pop-under-Werbung zu betreiben und/oder nicht vom Benutzer initiierte Aktivitäten (z. B. erzwungene Klicks oder Weiterleitungen) zu erzeugen.
- 5.3 Sie dürfen keine Superlative verwenden, um die Menge des KONG-Inventars oder das KONG-Online-Einkaufserlebnis auf einer Website, in einer Werbung, einem gesponserten Link oder einem anderen Online-Marketing zu beschreiben, das für Ihr Geschäft genutzt, bezahlt oder damit verbunden wird. Beispiele für verbotene Formulierungen sind unter anderem das „größte verfügbare Online-Angebot von KONG“ oder „beste KONG-Website“.