

CR3 - Online Autorisatiecriteria voor de verkoop van alle PING-producten

Alle gekapitaliseerde termen gebruikt in dit document hebben de betekenis zoals opgenomen in de Verkoopvoorwaarden van Ping Europa Limited.

Basis van de relatie tussen Ping Europe Limited (PEL) en de Accounthouder

PEL zet zich in voor het opbouwen van relaties met Accounthouders die in de merkwaarden, filosofie en ethiek van PING, opgebouwd en versterkt gedurende zestig jaar geloven, deze onderschrijven en respecteren. In het bijzonder wordt, om een Accounthouder te worden die hard goods, kleding en soft goods verkoopt, van een verkoper verwacht de onvoorwaardelijke toewijding van PING aan maatwerk te delen door het promoten en leveren van persoonlijk en dynamisch maatwerk aan alle klanten die PING-clubs kopen.

PEL wil graag een langetermijnrelatie met de Accounthouder opbouwen die voordelig is voor beide bedrijven en uiteindelijk de consument. PEL verwacht van de Accounthouder dat het juiste product verkocht wordt aan de juiste klant, op het juiste moment en voor de juiste redenen. De tevredenheid op de lange termijn met hun PING-producten en de ontvangen service van de Accounthouder moet voor beide bedrijven topprioriteit zijn.

PEL wil zeker stellen dat iedere consument de juiste club koopt, wat vereist dat deze op maat gemaakt worden volgens persoonlijke specificaties. Hierdoor krijgt de consument maximaal voordeel bij hun spel 'Play their best'. PEL gelooft fundamenteel dat de consument de mogelijkheid moet hebben om zowel de voordelen te begrijpen als bediend te worden met maatwerk om het model dat de consument overweegt te kopen juist te configureren. Dit is onderdeel van de ethiek van PING. Om dit te ondersteunen heeft PEL, tot nu toe, formele persoonlijke, dynamische maatwerktraining aan meer dan 2.500 geautoriseerde Accounthouders in Europa gegeven. PEL zet zich continu in voor maatwerktraining aan Accounthouders.

Om deze inzet duidelijk te maken aan klanten zorgt PEL ervoor dat de klantenservice het meest gericht is op de Accounthouders die aanzienlijke tijd investeren en hun kennis van maatwerk en PEL maatwerkapparatuur gebruiken om de klant persoonlijk te helpen.

PEL vereist dat Accounthouders alles wat redelijkerwijs verwacht mag worden doen om de klant de voordelen van persoonlijk, dynamisch maatwerk duidelijk te maken. PEL verwacht dat de Accounthouder proactief is in dit opzicht, niet passief. Het moet opgemerkt worden dat de maatwerkspecificaties voor dezelfde klant kunnen veranderen per model en daarom moeten de voordelen van dynamisch maatwerk voor elk nieuw model worden uitgelegd aan de klant.

Om te zorgen dat de Accounthouders op dezelfde lijn als PEL zitten om deze doelen te halen, worden Accounthouders geselecteerd door het toepassen van de Online Autorisatiecriteria die hieronder verder uitgelegd worden en daarnaast door het blijven naleven van de Algemene Autorisatiecriteria (CR1). Indien succesvol krijgen Accounthouders de mogelijkheid aangeboden om een **Autorisatie-overeenkomst** aan te gaan waarmee zij PING producten online kunnen verkopen. De criteria zijn ontworpen zodat PEL kan zorgen dat de klant de juiste PING-clubs krijgt die precies bij hun persoonlijke kenmerken passen. Daarnaast zijn de criteria ervoor om te zorgen dat alle Accounthouders voldoen aan de hoge verkoopstandaarden die PEL verwacht van verkopers van PING-producten en om de waarde en reputatie van het PING-merk te beschermen en te handhaven, zowel in de ogen van de consument als van de Accounthouder.

De Accounthouder is gehouden aan de Algemene Autorisatiecriteria (CR1) en de specifieke online criteria voor de gehele duur van hun relatie met PEL.

Autorisatiecriteria voor online verkoop van alle PING-producten

PING-producten in dit document zijn hard goods, kleding en soft goods.

Toewijding aan PING en haar filosofieën en waarden:

1. De aankomende Accounthouder moet volledig gericht zijn op de waarden, filosofieën en ethiek van het PING-merk die zijn opgebouwd gedurende 60 jaar handelen en deze respecteren.
2. De Accounthouder moet het juiste product verkopen aan de juiste consument, op het juiste moment en om de juiste redenen.
3. De Accounthouder moet het PING-merk of haar producten niet in verband brengen of associëren met bedrijven of merken die handelen in of betrokken zijn bij alcohol, tabak, gokken, volwassenentertainment of politieke agenda's.
4. PEL wil dat 100% van de verkoop van golfclubs bereikt wordt via persoonlijk, dynamisch PING-maatwerk en dat de Accounthouder een echte en verifieerbare toewijding heeft aan dit doel.

Randvoorwaarden voor het online verkopen van PING-producten:

5. Om in aanmerking te kunnen komen voor de autorisatie van PING-producten, moet de sollicitant al een Accounthouder zijn en moet succesvol met PEL hebben gehandeld, naar de volledige tevredenheid van PEL voor ten minste 12 maanden voorafgaande aan de sollicitatie.
6. De Accounthouder moet al alle criteria opgenomen in het document **CR1 Algemene Autorisatiecriteria alle producten** naleven en deze blijven naleven.
7. De Accounthouder moet al opereren vanuit een fysieke locatie die door PEL is goedgekeurd en hiermee doorgaan. De Accounthouder moet ten minste dezelfde hoeveelheid maatwerk blijven leveren op de fysieke locatie als voor de autorisatie om online te verkopen. Om twijfel te voorkomen; online verkopen zonder een volledig goedgekeurde, nalevende en actieve fysieke locatie is niet toegestaan.
8. Iedere Accounthouder die in aanmerking wil komen om PING-producten online te verkopen, of wil doorgaan met het online verkopen van PING-producten, moet met PEL minimaal €70.000 per jaar netto verkopen en de netto verkoop van PING duurzame goederen met PEL mag niet minder dan £ €55.000 per jaar zijn.
9. Huidige of toekomstige Accountmanagers, of hun werknemers of vertegenwoordigers, zullen geen prijsinformatie over doorverkoop of praktijken die betrekking hebben op een

huidige of aankomende Accounthouder leveren, uitwisselen of communiceren. Als een dergelijke communicatie ontvangen wordt, zal deze worden genegeerd, er zal niet op worden gehandeld en zal geen invloed hebben op beslissingen die Ping Europe in de toekomst zal nemen.

10. De Accounthouder moet al hebben laten zien, naar de volledige tevredenheid van PEL, dat zij PEL's absolute toewijding aan het leveren van maatwerk delen door het promoten en leveren van persoonlijk, dynamisch maatwerk aan alle PING-klanten die clubs kopen bij hun fysieke locatie.

Naleving, gedrag en service:

11. Een Accounthouder die geautoriseerd is om PING-producten te verkopen, kan PING duurzame goederen alleen verkopen aan consumenten en andere Accounthouders die geautoriseerd zijn om PING duurzame goederen te verkopen. Kleding en soft goods kunnen verkocht worden aan consumenten en alle andere door PEL geautoriseerde Accounthouders. Als er enige twijfel is over de autorisatiestatus van een verkoper, moet de Accounthouder dit verifiëren bij PEL voordat de verkoop daadwerkelijk plaats kan vinden.
12. De Accounthouder kan alleen online PING-producten verkopen van een website die 100% eigenaar is van, en geëxploiteerd wordt door de Accounthouder.
13. Als de Accounthouder voornemens is om PING-producten via meerdere websites te verkopen, waaronder verschillende domeinnamen, moet voor iedere website/domein een aanvraag worden ingediend die goedgekeurd moet worden. PEL autoriseert alle actieve verkoop (zoals het actief identificeren en benaderen van klanten) via websites/domeinen in het VK, de EU en de EER-regio's.
14. De Accounthouder moet continu hoge kwaliteit service bieden. Hoge klanttevredenheid is van uiterst belang om te zorgen dat de reputatie van PING en de Accounthouder gehandhaafd en verbeterd wordt.
15. Accounthouders zijn niet geautoriseerd om PING-producten via de volgende kanalen te verkopen:
 - a. websites van derde partijen;
 - b. online marktplaatsen;
 - c. veilingssites.
16. Het is Accounthouders niet toegestaan om websites/domeinen te creëren met het merk "PING" van PEL of daarvandaan te verkopen.
17. Toestemming om vanaf een fysieke locatie te verkopen leidt niet automatisch tot goedkeuring om online te verkopen, wat afhangt van het naleven van de Autorisatiecriteria. PEL heeft een aankoopprofiel opgesteld, bekend als **PING Maatwerk DNA**, wat afgeleid is van het analyseren van een aantal maatwerkparameters uit clubverkoop van alle PEL-Accounthouders, om de naleving met deze Algemene Autorisatiecriteria te beoordelen. PEL verwacht het gelijkwaardige profiel dat bereikt wordt door een Accounthouder die volledig

is toegewijd aan maatwerk, zeer veel lijkt op het PING Maatwerk DNA-profiel. Om de zoveel tijd worden de DNA-profielen van alle Accounthouders afgeleid van hun clubverkopen via PEL, zowel online als uit de fysieke locatie, en worden methodisch geanalyseerd door PEL en objectief vergeleken met het PING Maatwerk-DNA dat is afgeleid uit de complete account-database. Een discrepantie tussen het DNA-profiel van de Accounthouder en het PING Maatwerk DNA-profiel duidt op een mogelijk gebrek aan toewijding aan maatwerk door de Accounthouder en resulteert in verdere analyse en onderzoek van de naleving van de Autorisatiecriteria door de Accounthouder door PEL.

18. De Accounthouder moet alle PING-producten uit de volgende categorieën tonen en aanbieden op elke geautoriseerde website - ijzers, drivers, fairways, hybrides, wedges en putters. PEL verwacht ook dat er een collectie kleding en zachte goederen wordt aangeboden.
19. PEL raadt Accounthouders af te veel voorraad hard goods te houden, omdat een behoorlijk deel van de clubverkopen komt van op maat gemaakte clubs en de grote aantallen variaties betekent dat het houden van een voorraad onacceptabele bedrijfsrisico's met zich mee brengt. Om dit te ondersteunen is PEL de marktleider in de snelle levering van op maat gemaakte clubs.
20. Om de tijdige levering van PING-producten te waarborgen moet de Accounthouder de facturen van PEL tijdig betalen.
21. Als Accounthouders afbeeldingen van PING-producten op de website of in de marketingactiviteiten willen gebruiken, moeten zij de afbeeldingen gebruiken die via PEL te verkrijgen zijn voor deze specifieke activiteit. Als een Accounthouder zijn of haar eigen afbeeldingen van PING-producten wil maken, kan dat alleen met schriftelijk toestemming vooraf van PEL.
22. De Accounthouder mag geen items tonen of verkopen waarvan het handelsmerk of merknaam verwarring kan geven met de intellectuele eigendomsrechten gerelateerd aan PING-producten, verpakking of marketingmaterialen, of die op een andere manier zijn aangemerkt door PEL als zijnde van toepassing op PING-producten.
23. De Accounthouder mag geen nagemaakte producten tonen of verkopen, of dat nu PING-producten zijn of producten van de belangrijkste concurrenten van PEL. Dit leidt tot het onmiddellijk intrekken van de autorisatie voor het verkopen van PING-producten.
24. PEL behoudt zich het recht voor om een aanvraag voor autorisatie af te wijzen, of om de autorisatie in te trekken, als de huidige of aankomende Accounthouder, of een vertegenwoordiger of werknemer van de Accounthouder:
 - a. eerder op enige wijze inbreuk heeft gepleegd op de intellectuele rechten;
 - b. PEL nog geld verschuldigd is uit een eerdere handelsrelatie;
 - c. een onacceptabele voorafgaande handelsgeschiedenis heeft met PEL; of
 - d. niet voldoet aan de vereisten van het kredietstatusonderzoek dat PEL stelt.

25. De Accounthouder moet uitstekende klantenservice en aftersales leveren aan de klant. PEL vereist dat Accounthouders optreden als verbinding tussen de klant en PEL indien er PING-producten naar de Accounthouder worden geretourneerd door de klant en er de mogelijkheid op een garantieclaim bestaat of als er reparatie vereist is. De geautoriseerde website(s) moet(en) ook een webformulier, e-mailadres en een makkelijk toegankelijk telefoonnummer voor de klantenservice hebben.
26. Klantenservice en aftersales moeten worden geleverd in alle landen waarin de Accounthouder actief PING-producten verkoopt.
27. De Accounthouder moet alle van toepassing zijnde wetten, regelgeving en industriestandaarden naleven, waaronder, maar niet beperkt tot, privacy, toegankelijkheid, gegevensveiligheid, misleidende of vergelijkende reclame, intellectueel eigendom, klantenbescherming, oneerlijke concurrentie, exportcontroles, verkoop op afstand, e-commerce, elektronische handtekeningen, online betalingen en lokale btw/belasting-registratie, machtigingen en betalingen in het land van levering (indien van toepassing).
28. De website(s) van de Accounthouder moet duidelijk de volledige bedrijfsnaam, wettelijk adres, land van registratie en het bedrijfsregistratienummer van de onderneming die de transactie sluit met de klant weergeven. De andere contactgegevens die duidelijk moeten worden aangegeven op de website(s) om de klant beter te kunnen helpen zijn een telefoonnummer, een retouradres en een e-mailadres.
29. De Accounthouder moet zich houden aan alle Verkoopvoorwaarden van PEL, waarvan zij een kopie kunnen krijgen via de Verkoopmanager van hun PEL-gebied.
30. De Accounthouder moet de reputatie en goodwill van PEL, het PING-merk en PING-producten behouden en verbeteren en zal alle illegale of onethische acties waaronder, zonder beperking, 'bait and switch'-praktijken.
31. De Accounthouder zal geen oneerlijke verkooppraktijken toepassen, of onjuiste, lasterlijke, bedrieglijke of denigrerende statements over PEL, het PING merk, maatwerk of PING-producten maken.
32. PEL zal de status van de Accounthouder opnieuw in overweging nemen als het redenen heeft om aan te nemen dat de reputatie van het merk, dat gedurende 60 jaar zeer succesvol en innovatief handelen is opgebouwd, in gevaar wordt gebracht door de ongepaste acties van de Accounthouder.
33. De Accounthouder is er verantwoordelijk voor dat hun personeel dat met PING-producten en PEL werkt helemaal op de hoogte is van de Algemene Autorisatiecriteria die zijn uiteengezet in dit document en deze naleven.
34. PEL behoudt zich het recht voor om autorisatie te weigeren aan, of de autorisatie in te trekken van, iedere huidige of aankomende Accounthouder:

- a. als er een wezenlijke schending van deze Autorisatiecriteria of de criteria in document CR1 heeft plaatsgevonden die niet is verholpen, of die niet verholpen kan worden naar volledige tevredenheid van PEL;
- b. wiens PEL-account gesloten is vanwege het niet naleven van deze Autorisatiecriteria of met de criteria in document CR1, of waarmee PEL of één van haar geaffilieerde entiteiten of partners eerder geschillen mee heeft gehad, waaronder, maar niet beperkt tot, factuurgeschillen, niet-betaling, commerciële meningsverschillen, inbreuk op of misbruik van intellectueel eigendom, misleidend gedrag, of onsuccesvolle geschillenbeslechting; of
- c. als ontdekt wordt dat de Accounthouder PEL valse of opzettelijke misleidende informatie gegeven heeft.

De klantenreis naar PING-golfclubs op uw website:

PEL wil zorgen dat online klanten van PING-golfclubs de noodzakelijke informatie, uitleg en waarschuwingen krijgen over de risico's van het aanschaffen van golfclubs zonder maatwerk.

- 35. Accounthouders moeten zorgen dat hun geautoriseerde website(s) een heldere, zichtbare en makkelijk toegankelijke boodschap hebben over het belang van persoonlijk, dynamisch maatwerk voordat overgegaan wordt tot aanschaf van PING-golfclubs en dat deze boodschap verschijnt voordat de klant begint met het selecteren van de club en voor de 'leg in winkelmandje'-sectie van de website(s).
- 36. PEL begrijpt helemaal dat er verschillende manieren zijn om producten van alle merken te tonen zodat de klant hun product efficiënt kunnen kiezen en onderschrijft dit. Het tonen per merk of per productcategorie, om er twee te noemen, wordt vaak gebruikt. We willen ons niet bemoeien met de eerste fase waarin de klant op de website van de Accounthouder terecht komt. Echter, zodra de klant een PING-golfclub heeft gekozen, moet iedere geautoriseerde website de klant op een reis meenemen die de bovenstaande gewenste doelen bereikt.
- 37. Iedere geautoriseerde website moet een sectie in de website hebben waar de fysieke locatie, de maatwerkfaciliteiten en de contactgegevens van de Accounthouder worden getoond.
- 38. Iedere geautoriseerde website moet een duidelijk zichtbare en makkelijk toegankelijke hyperlink naar de website van PING of het webadres van PING's website hebben waar online klanten extra informatie kunnen verkrijgen over maatwerk en PING-producten.
- 39. Iedere geautoriseerde website moet zeer betrouwbaar en toegankelijk zijn, met ten minste 99,9% beschikbaarheid en een zeer lage latentie.
- 40. Geautoriseerde websites mogen geen pop-upvensters of frames van derde partijen hebben, of samenwerken met derde partijen die adware, spyware of andere software voor pop-up of pop-under advertenties gebruiken en/of niet door de gebruiker geïnitieerde activiteit (zoals geforceerde kliks of doorsturen).

41. De geautoriseerde website moet ten minste twee klantvriendelijke betaalmethodes hebben. Versleutelde veiligheidssoftware en veilige banktransacties moeten altijd mogelijk zijn.
42. De geautoriseerde website moet de mogelijkheid hebben voor klanten om recensies achter te laten. De Accounthouder moet een hoge feedbackratio hebben (ten minste 90% of gelijkwaardig, zoals bepaald door PEL van tijd tot tijd) van zijn/haar klanten op de geautoriseerde website(s) en een lage gerapporteerde defectratio.
43. PEL geeft een Accounthouder alleen toestemming voor online verkopen als het overtuigd is dat de klantenreisvereisten, hieronder uiteengezet, helemaal zijn opgenomen in de website(s) van de Accounthouder.
44. De online verkoopomgeving van de Accounthouder, waaronder, in het bijzonder, de lay-out en het ontwerp van online PING-productdisplays, moet in overeenstemming zijn met PEL branding, displaymarketing en promotierichtlijnen en specificaties, zoals PEL van tijd tot tijd zal specificeren.

Het verkopen van PING-golfclubs (ijzers, drivers, fairways, hybrides, wedges, putters)

Het is een eis voor iedere Accounthouder die PING-golfclubs online wil verkopen dat ieder 'in-line'-model van PING-golfclubs op de huidige prijslijst (op dat moment) verkrijgbaar moet zijn voor de klant.

Fase 1 - PING Maatwerkboodschap

Na de selectie van een PING golfclub door de consument, is het aan de accounthouder om een melding te tonen, hetgeen de consument moet lezen. Op het einde van dit bericht zijn er twee statements, enkel wanneer de consument een van de twee opties heeft aangeklikt, zal hij doorverwezen worden naar de order input pagina.

Onze voorkeur gaat uit naar een aparte pagina (of pop-up) alvorens door te verwijzen naar de order input pagina.

Waarom persoonlijk, dynamisch maatwerk zo belangrijk is

Het optimaliseren van prestaties - er zijn duizenden potentiële specificaties om de prestaties van een golfclub te maximaliseren; raad niet zomaar welke goed voor u zijn en laat grotere afstanden en betere nauwkeurigheid niet aan u voorbij gaan.

Optimaliseer balvlucht - als u te laag of te hoog slaat, gaat dat waarschijnlijk ten koste van belangrijke afstand.

Verbeterde consistentie - of u nu een toernooispeler bent of een beginnend golfer, iedereen haalt lagere scores door consistentere spelen en het begint met materiaal dat op maat is gemaakt voor je eigen spel.

Kopen met vertrouwen - maatwerk geeft u het vertrouwen dat u alle opties getest hebt en dat u investeert in materiaal dat uw spel naar een hoger niveau zal tillen.

SCHAF ALTIJD MAATWERK PING-GOLFCLUBS AAN

- ☐ *Ik bevestig dat ik persoonlijk, dynamisch maatwerk ontvangen heb.*
- ☐ *Ik heb geen persoonlijk, dynamisch maatwerk ontvangen en ik bevestig dat ik de nadelen begrijp van de aanschaf van PING-golfclubs zonder maatwerk.*

Fase 2 - PING-productpagina

De meeste websites hebben een aangepaste pagina en voorraadpagina. PEL vereist dat de eerste landingspagina voor PING-golfclubs de aangepaste pagina is waarop alle maatwerkopties voor PING-golfclubs getoond worden. Een vakje om naar de voorraadpagina te gaan kan dan beschikbaar worden gesteld. De Accounthouder moet een aangepaste pagina hebben maar de voorraadpagina is optioneel. Om twijfel te voorkomen kan de website niet een voorraadpagina zonder aangepaste pagina hebben.

Iedere klantenpagina moet de minimale maatwerkopties voor PING-clubs tonen, die PEL zal leveren aan de Accounthouder. Iedere variabele moet dan, via een vervolgkeuzemenu, alle opties tonen waaruit de klant kan kiezen. PEL levert de minimale opties die getoond moeten worden in het vervolgkeuzemenu voor iedere variabele. De Accounthouder kan extra variabelen en opties tonen, indien gewenst.

De achterliggende logica van de website moet zodanig worden opgezet dat alleen geldige combinaties van variabelen/opties mogelijk zijn. Met andere woorden; PEL moet de gekozen combinatie kunnen maken.

De beschikbaarheid van een aanvullende pagina en een voorraadpagina geeft Accounthouders de optie om verschillende leveringstijden aan te bieden.

Het verkopen van PING kleding en soft goods

PEL-Accounthouders die zijn geautoriseerd om PING duurzame goederen online te verkopen zijn automatisch geautoriseerd om kleding en soft goods online te verkopen.

Het proces voor het verkopen van kleding en soft goods is niet anders dan het proces dat de Accounthouders al gebruiken voor het verkopen van producten uit hun voorraad.

PEL werkt met de Accounthouders om de klantenreis voor het verkopen van kleding en zachte goederen online te valideren en goed te keuren.

Hoewel het vanuit een klantenoogpunt de voorkeur heeft dat de Accounthouder alle PING kleding en zachte goederen die op de website getoond worden op voorraad houdt, accepteert PEL dat het de keus van de Accounthouder is om te bepalen in hoeverre alle opties PING kleding en soft goods getoond worden, of alleen een gedeelte dat de Accounthouder wil aanbieden.

Meer informatie kan gevonden worden in het document CR4 Online aanvraagcriteria voor kleding en zachte goederen.

28 juli 2020