

## RETURN, REFUND AND CANCELLATION POLICY

Thanks for shopping with Kizaara International Retail Private Limited. If for any reason you are not completely satisfied with the products, you may return it within 30 days from the date of Invoice of the product which should be notified within one week from purchase as per the terms of the Refund Policy.

1. In the event you receive a damaged / defective product or a product that does not comply with the specifications as per your original order, you are required to get in touch with the customer service team.
2. Upon receiving your complaint, Kizaara International Retail Private Limited shall verify the authenticity and the nature of the complaint. If Kizaara International Retail Private Limited is convinced that the complaint is genuine, Kizaara International Retail Private Limited will accept such complaint and process the replacement.
3. Before accepting shipment of any product, kindly ensure that the product's packaging is not damaged or tampered. If you observe that the package is damaged or tampered, Kizaara International Retail Private Limited requests you to refuse to accept delivery and inform Kizaara International Retail Private Limited at the earliest. The return process of the product may be restricted by Kizaara International Retail Private Limited depending on the nature and category of the product.
4. In order to return any products sold through the Kizaara International Retail Private Limited, you are required to comply with the following conditions:
  - a. For non-damaged / non-defective product, you shall be allowed to return the product within the time frame displayed on website at the time of purchase;
  - b. Please notify Kizaara International Retail Private Limited of receipt of damaged / defective product within 24-hours of delivery to you. If you are unable to do so within 24-hours, Kizaara International Retail Private Limited shall not be held liable for the failure to replace the order;
  - c. You are required to dispatch the damaged / defective product using a reputed courier in your respective area. Courier / freight charges will not be reimbursed / refunded in any form.
  - d. Products should be returned in their original packaging along with the original price tags, labels, barcodes, user manual, warranty card and invoices, etc.;
  - e. Kizaara International Retail Private Limited offers hassle-free returns to simplify returns for buyers.
  - f. It is advised that the return packets should be strongly and adequately packaged so that there is no further damage of products during transit;
  - g. The returned products are subject to verification and checks by Kizaara International Retail Private Limited in order to determine the legitimacy of the complaint / return;
  - h. In the event the return of a product is duly accepted by Kizaara International Retail Private Limited, the value of such product, as originally paid by you during acceptance of delivery of product or otherwise, as adjusted with any credits / discount / offers, will be refunded to you. Refund will be processed based on the mode of payment and Kizaara International Retail Private Limited will credit your refunds directly into Kizaara International Retail Private Limited Wallet account / source of payment. Refunds will be subject to the following:-
    - i. Orders paid online will be refunded instantly through the Kizaara International Retail Private Limited Wallet / source of payment;
    - ii. For Cash on Delivery payments the amount will be refunded into your Kizaara International Retail Private Limited Wallet;
    - iii. You can trigger a request in your Kizaara International Retail Private Limited Wallet to transfer the money from your Kizaara International Retail Private Limited Wallet to your bank account, subject to any applicable terms. It will take 3-21 working days for the money to show in your bank account depending on your bank's policy. If for any reasons, amounts cannot be returned to your wallet, they will be returned through other modes, subject to you providing the necessary information and cooperation, to Kizaara International Retail Private Limited.

## CANCELLATION OF TRANSACTION / ORDERS

- 1. Cancellation by Kizaara International Retail Private Limited:** There may be certain orders that Kizaara International Retail Private Limited is unable to accept and service and these may need to be cancelled. Some situations that may result in your order being cancelled include, non-availability of the product or quantities ordered by you, non-availability of the delivery service in the address to which product is required to be shipped, in accuracies or errors in pricing information specified by Kizaara International Retail Private Limited, problems identified by Kizaara International Retail Private Limited credit and fraud avoidance department or due to any major technical snag. Kizaara International Retail Private Limited may also require additional verifications or information before accepting any order. Kizaara International Retail Private Limited will contact you if all or any portion of your order is cancelled or if additional information is required to accept your order. If your order is cancelled after your credit card or bank account has been charged, the said amount will be reversed back in your credit card / bank account.
- 2. Cancellation by the customer:** In case of requests for order cancellations, Kizaara International Retail Private Limited reserves the right to accept or reject requests for order cancellations for any reason whatsoever. As part of usual business practice, if Kizaara International Retail Private Limited receives a cancellation notice and the order has not been processed / approved by Kizaara International Retail Private Limited. Kizaara International Retail Private Limited shall cancel the order and refund the

entire amount to you instantly. Kizaara International Retail Private Limited will not be able to cancel orders that have already been partially or fully processed. Kizaara International Retail Private Limited has the full right to decide whether an order has been processed or not or whether an order has been partially or fully processed. You agree not to dispute the decision made by Kizaara International Retail Private Limited and accept Kizaara International Retail Private Limited decision regarding the cancellation. In cases where it is not possible to cancel orders since they have already been shipped, refund shall be made subject to the return process post return request is raised and you would get replacement or refund once the original item is back with the Kizaara International Retail Private Limited in good sale-able condition.

**3. Set-off of any benefits availed by the Independent Distributors:** In case the Independent Distributor has availed any benefit under any marketing or promotions provided by Kizaara International Retail Private Limited in relation to the Product for which the order has been cancelled by the Customer / Independent Distributor or by Kizaara International Retail Private Limited, Independent Distributor agrees and authorizes Kizaara International Retail Private Limited to recover such benefits from the Independent Distributor or set-off the same from any refunds to the Independent Distributor.

#### Reference Notes:

- Period of return for products is calculated as the number of days from the Invoice Date, to the date of receipt at the Kizaara International Retail Private Limited dispatch and Delivery office.
- Condition refers to the condition in which the stock is received back from the Customer / Independent Distributor as a return. The product can be 'marketable' or 'unmarketable' depending on the condition of the returned stock as assessed by the Returns executive at the Kizaara International Retail Private Limited dispatch and Delivery office.
- Total returns cannot exceed the quantity appearing on the Invoice.
- BV & PV adjustment of Products returned shall be processed in the same Payout. Total BV & PV of the returned products will be deducted from the returning Independent Distributor account.
- BV & PV adjustment shall be done from the Independent Distributor payout account & any excess amount paid shall be recoverable from the Independent Distributor.
- The return process of a Product may be subject to additional terms depending on the nature and category of the Product. Any such additional terms may be specified on the Website or be intimated by Kizaara International Retail Private Limited at the time of purchase of the Product.

## रिटर्न, रिफंड और कैंसिलेशन पॉलिसी

किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड के साथ खरीदारी के लिए धन्यवाद। यदि किसी भी कारण से आप उत्पादों से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप इसे 30 दिनों के भीतर वापस कर सकते हैं। उत्पाद की चालान की तारीख से जिसे रिफंड पॉलिसी की शर्तों के अनुसार खरीद से एक सप्ताह के भीतर अधिसूचित किया जाना चाहिए।

1. यदि आप एक क्षतिग्रस्त / दोषपूर्ण उत्पाद प्राप्त करते हैं जो आपके मूल आदेश के अनुसार विनिर्देशों का अनुपालन नहीं करता है, तो आपको ग्राहक सेवा टीम के साथ संपर्क करना होगा।
2. आपकी शिकायत मिलने पर, किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड शिकायत की प्रामाणिकता और प्रकृति की पुष्टि करेगा। यदि किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को यह विश्वास हो जाए कि शिकायत वास्तविक है, तो किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड इस तरह की शिकायत को स्वीकार करेगा और प्रतिस्थापन की प्रक्रिया करेगी।
3. किसी भी उत्पाद के शिपमेंट को स्वीकार करने से पहले, कृपया सुनिश्चित करें कि उत्पाद की पैकेजिंग क्षतिग्रस्त या छेड़छाड़ नहीं की गई है। यदि आप यह देखते हैं कि पैकेज क्षतिग्रस्त है या छेड़छाड़ की गई है, तो किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड आपसे अनुरोध करता है कि डिलीवरी को स्वीकार करने से इनकार करें और जल्द से जल्द किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को सूचित करें। उत्पाद की प्रकृति और श्रेणी के आधार पर किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा उत्पाद की वापसी प्रक्रिया को प्रतिबंधित किया जा सकता है।
4. किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड के माध्यम से बेचे जाने वाले किसी भी उत्पाद को वापस करने के लिए, आपको निम्नलिखित शर्तों का पालन करना होगा:-
  - क. गैर-क्षतिग्रस्त / गैर-दोषपूर्ण उत्पाद के लिए, आपको खरीद के समय वेबसाइट पर प्रदर्शित समय सीमा के भीतर उत्पाद को वापस करने की अनुमति होगी।

- ख. आप के लिए डिलीवरी के 24 घंटे के भीतर क्षतिग्रस्त / दोषपूर्ण उत्पाद की प्राप्ति के किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को सूचित करें। यदि आप 24 घंटों के भीतर ऐसा करने में असमर्थ हैं, तो आदेश को बदलने में विफलता के लिए किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।
- ग. आपको अपने संबंधित क्षेत्र में एक प्रतिष्ठित कोरियर का उपयोग करके क्षतिग्रस्त / दोषपूर्ण उत्पाद को भेजना आवश्यक है। किसी भी रूप में कोरियर / माल भाड़ा शुल्क प्रतिपूर्ति / रिफंड नहीं किया जाएगा।
- घ. उत्पादों को मूल मूल्य टैग, लेबल, बारकोड, उपयोगकर्ता मैनुअल, वारंटी कार्ड और चालान, आदि के साथ उनकी मूल पैकेजिंग में वापस किया जाना चाहिए।
- ड. किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड खरीदारों के लिए रिटर्न को आसान बनाने के लिए परेशानी मुक्त रिटर्न प्रदान करता है।
- च. यह सलाह दी जाती है कि रिटर्न पैकेट को दृढ़ता से और पर्याप्त रूप से पैक किया जाना चाहिए ताकि आवागमन के दौरान उत्पादों का कोई और नुकसान न हो।
- छ. शिकायत / वापसी की वैधता का निर्धारण करने के लिए, लौटे उत्पाद किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा सत्यापन और जांच के अधीन हैं।
- ज. ऐसी स्थिति में किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा किसी उत्पाद की वापसी को विधिवत स्वीकार किया जाता है। मूल रूप से उत्पाद के वितरण की स्वीकृति के दौरान आपके द्वारा भुगतान किया गया है, अन्यथा किसी भी क्रेडिट / छूट / ऑफ़र के साथ समायोजित किए जाने पर, आपको वापस कर दिया जाएगा। भुगतान के मोड के आधार पर रिफंड संसाधित किया जाएगा और किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड आपके रिफंड को सीधे किज़ारा वॉलेट खाते / भुगतान के स्रोत में क्रेडिट करेगा।

#### **धनवापसी निम्नलिखित के अधीन होगी:-**

- ऑनलाइन भुगतान किए गए भुगतान को किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड वॉलेट / भुगतान के स्रोत के माध्यम से तुरंत वापस कर दिया जाएगा।
- कैश ऑन डिलीवरी भुगतान के लिए राशि आपके किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड वॉलेट में वापस कर दी जाएगी।
- आप अपने किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड वॉलेट से अपने बैंक खाते में धनराशि स्थानांतरित करने के लिए अपने किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड वॉलेट में किसी भी लागू शर्तों के अधीन एक अनुरोध को ट्रिगर कर सकते हैं। आपके बैंक खाते में आपके बैंक की नीति के आधार पर पैसे दिखाने के लिए 3-21 कार्य दिवस लगेंगे। यदि किन्हीं कारणों से, राशि आपके वॉलेट में नहीं लौटाई जा सकती है, तो उन्हें अन्य प्रकार के माध्यम से वापस कर दिया जाएगा, जो आपके लिए आवश्यक जानकारी और सहयोग प्रदान करता है।

#### **लेनदेन / आदेशों को रद्द करना**

- किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा रद्द करना:** कुछ आदेश हो सकते हैं जो कि किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड स्वीकार करने और सेवा करने में असमर्थ हैं और इन्हें रद्द करने की आवश्यकता हो सकती है। आपके आदेश को रद्द करने के परिणामस्वरूप होने वाली कुछ स्थितियों में आपके द्वारा दिए गए उत्पाद या मात्रा की अनुपलब्धता, उस पते पर वितरण सेवा की गैर-उपलब्धता, जिस उत्पाद को भेजना आवश्यक है। सटीक जानकारी या मूल्य निर्धारण की जानकारी में त्रुटियां हैं। किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा निर्दिष्ट, किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड के क्रेडिट और धोखाधड़ी से बचने के विभाग द्वारा या किसी भी बड़े तकनीकी के कारण पहचान की गई समस्याएं। किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को किसी भी आदेश को स्वीकार करने से पहले अतिरिक्त सत्यापन या जानकारी की आवश्यकता हो सकती है। किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड आपसे संपर्क करेगा यदि आपके या आपके ऑर्डर के किसी भी हिस्से को रद्द कर दिया गया है या यदि आपके ऑर्डर को स्वीकार करने के लिए अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है। यदि आपका क्रेडिट कार्ड या बैंक खाते से शुल्क वसूलने के बाद आपका ऑर्डर रद्द हो जाता है, तो उक्त राशि आपके क्रेडिट कार्ड / बैंक खाते में वापस आ जाएगी।
- ग्राहक द्वारा रद्दीकरण:** ऑर्डर रद्द करने के अनुरोधों के मामले में, किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को किसी भी कारण से ऑर्डर रद्द करने के अनुरोधों को स्वीकार करने या अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है। सामान्य व्यवसाय अभ्यास के हिस्से के रूप में, अगर किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को रद्द करने की सूचना मिलती है और किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा ऑर्डर को

संसाधित / अनुमोदित नहीं किया गया है, तो किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड ऑर्डर को रद्द कर देगा और पूरी राशि आपको तुरंत वापस कर देगा। किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड उन आदेशों को रद्द नहीं कर पाएगी जो पहले से ही आंशिक रूप से या पूरी तरह से संसाधित हो चुके हैं। किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को यह तय करने का पूरा अधिकार है कि किसी ऑर्डर पर कार्रवाई की गई है या नहीं या ऑर्डर आंशिक रूप से या पूरी तरह से संसाधित किया गया है या नहीं। आप किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा किए गए निर्णय पर विवाद नहीं करने और रद्द करने के संबंध में किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड के निर्णय को स्वीकार करने के लिए सहमत हैं। ऐसे मामलों में जहां ऑर्डर को रद्द करना संभव नहीं है, क्योंकि वे पहले ही भेज दिए गए हैं, रिफंड को वापसी प्रक्रिया के अधीन बनाया जाएगा। रिटर्न रिक्वेस्ट उठाई जाती है और मूल आइटम अच्छी बिक्री में किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड के साथ वापस आने पर आपको प्रतिस्थापन या रिफंड मिलेगा।

**3. इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर्स द्वारा प्राप्त किसी भी लाभ का सेट-ऑफ़:-** इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर ने प्रोडक्ट के संबंध में किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रदान किए गए किसी भी मार्केटिंग या प्रमोशन के तहत किसी भी लाभ का लाभ उठाया है। जिसके लिए ऑर्डर को ग्राहक / इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर द्वारा रद्द कर दिया गया है या किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा, इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर सहमत होते हैं और किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड को इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर से ऐसे फ़ायदे वसूलने के लिए अधिकृत करते हैं या इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर को किसी भी रिफंड से सेट-ऑफ़ करते हैं।

#### **संदर्भ नोट्स:**

- उत्पादों की वापसी की अवधि चालान तिथि से दिनों की संख्या, किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड प्रेषण और वितरण कार्यालय में प्राप्ति की तिथि के रूप में गणना की जाती है।
- हालात उस स्थिति को संदर्भित करता है जिसमें स्टॉक ग्राहक / इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर से रिटर्न के रूप में वापस प्राप्त होता है। किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड प्रेषण और वितरण कार्यालय में रिटर्न एग्जीक्यूटिव द्वारा मूल्यांकन किए गए लौटे स्टॉक की स्थिति के आधार पर उत्पाद 'विपणन योग्य' या 'अप्राप्य' हो सकता है।
- कुल रिटर्न चालान पर प्रदर्शित होने वाली मात्रा से अधिक नहीं हो सकती है।
- दिए गए उत्पादों का BV & PV समायोजन उसी पेआउट में संसाधित किया जाएगा। लौटाए गए उत्पादों के कुल BV & PV को इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर के खाते से काट लिया जाएगा।
- BV & PV समायोजन इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर भुगतान खाते से किया जाएगा और भुगतान की गई कोई भी अतिरिक्त राशि इंडिपेंडेंट डिस्ट्रीब्यूटर से वसूली योग्य होगी।
- उत्पाद की वापसी प्रक्रिया उत्पाद की प्रकृति और श्रेणी के आधार पर अतिरिक्त शर्तों के अधीन हो सकती है। ऐसी कोई भी अतिरिक्त शर्तें वेबसाइट पर निर्दिष्ट की जा सकती हैं या उत्पाद की खरीद के समय किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा सूचित की जा सकती हैं।