

MECHANISM FOR GRIEVANCE REDRESSAL

M/S KIZAARA INTERNATIONAL RETAIL PRIVATE LIMITED. has a diplomatic approach towards the Consumers / Independent Direct Sellers and takes all precautions to offer the best services to them. However in case of unavoidable circumstances Direct Selling entity have devised a perfect system to solve the problems that Consumers / Independent Direct Sellers may face.

1. Direct Selling entity complies with the Consumer Protection (Direct Selling) Rules, 2021 and Consumer Protection Act, 2019 and has also instructed its Independent Direct Sellers to do so.
2. Direct Selling entity maintains a register to keep the track of Grievances received from Consumer / Independent Direct Seller in either of the mentioned modes – Calls / Written Application / E-mail / Walk-in / Online Grievance Cell, etc. Each Grievance is numbered, (To facilitate easy tracking) acknowledged within 48 hours of its receipt at the Customer Care centre and Direct Selling entity records the time taken to resolve it.
3. Grievances received are fed into the internal Grievance software. A unique track ID is generated against all the Grievances and is intimated to the Consumers / Independent Direct Seller on their registered E-mail ID and Mobile Number within 48 hours of its receipt at the entity's end.
4. Consumers / Independent Direct Sellers need to keep the unique track ID secure with them in order to track and follow-up the outcome.
5. Direct Selling entity has appointed **Ravindra Kumar Gupta**, as the Grievance Redressal Officer. Contact details of the Grievance Redressal Officer are as mentioned below:
NAME: MR. RAVINDRA KUMAR GUPTA
E MAIL: grievance1@kizaara.com
CONTACT NO: 9090931010
6. Grievance Redressal Officer will redress the grievance within 30 days from the date of receipt of Grievance.
7. In case there is a delay of more than 30 days in resolving the issue, he / she will inform the Consumer/ Independent Direct Seller with reason of delay on their registered E-mail ID / Whatsapp or SMS on their registered Mob No..
8. In case the Consumer / Independent Direct Seller is still not satisfied with the resolution offered, he/she can approach the National Consumer Helpline or the State Consumer Helpline of which the entity is a Convergence partner for effective mediation/resolution and thereafter a Consumer Forum / Court of appropriate jurisdiction

Note: This Grievance Redressal Mechanism to be read as part and parcel of the Contract Agreement entered by a Direct Seller as the same is not reproduced in the agreement for the sake of brevity.

JITENDRA KUMAR SINGH
(NODAL OFFICER)

MOBILE NUMBER: 9090941010

E-MAIL ID: nodal@kizaara.com

शिकायत निवारण के लिए तंत्र

सुश्री किजारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड उपभोक्ताओं/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेताओं के प्रति एक कूटनीतिक दृष्टिकोण रखता है और उन्हें सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी सावधानी बरतता है। हालांकि अपरिहार्य परिस्थितियों के मामले में प्रत्यक्ष बिक्री इकाई ने उपभोक्ताओं / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेताओं की समस्याओं को हल करने के लिए एक आदर्श प्रणाली तैयार की है।

1. डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी कंज्यूमर प्रोटेक्शन (डायरेक्ट सेलिंग) रूल्स, 2021 और कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट, 2019 का अनुपालन करती है और अपने इंडिपेंडेंट डायरेक्ट सेलर्स को भी ऐसा करने का निर्देश दिया है।
2. डायरेक्ट सेलिंग इकाई उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता से प्राप्त शिकायतों का ट्रैक रखने के लिए एक रजिस्टर का रखरखाव करती है - कॉल / लिखित आवेदन / ई-मेल / वॉक-इन / ऑनलाइन शिकायत प्रकोष्ठ, आदि। प्रत्येक शिकायत क्रमांकित, (आसान ट्रैकिंग की सुविधा के लिए) कस्टमर केयर सेंटर में इसकी प्राप्ति के 48 घंटों के भीतर पावती और डायरेक्ट सेलिंग इकाई इसे हल करने में लगने वाले समय को रिकॉर्ड करती है।
3. प्राप्त शिकायतों को आंतरिक शिकायत सॉफ्टवेयर में फीड किया जाता है। सभी शिकायतों के लिए एक अद्वितीय ट्रैक आईडी तैयार की जाती है और उपभोक्ताओं / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता को उनकी पंजीकृत ई-मेल आईडी और मोबाइल नंबर पर इकाई के अंत में इसकी प्राप्ति के 48 घंटों के भीतर सूचित किया जाता है।
4. उपभोक्ताओं / स्वतंत्र डायरेक्ट सेलर्स को परिणाम को ट्रैक और फॉलो-अप करने के लिए यूनिक ट्रैक आईडी को अपने पास सुरक्षित रखना होगा।
5. डायरेक्ट सेलिंग इकाई ने रवींद्र कुमार गुप्ता को शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है। शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:
नाम: मि. रवींद्र कुमार गुप्ता
ईमेल: grievance1@kizaara.com
संपर्क नंबर: 9090931010
6. शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर शिकायत का निवारण करेगा।
7. यदि समस्या को हल करने में 30 दिनों से अधिक की देरी होती है, तो वह उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता को उनकी पंजीकृत ई-मेल आईडी / व्हाट्सएप या एसएमएस पर उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर देरी के कारण सूचित करेगा।
8. यदि उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता अभी भी प्रस्तावित समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन या राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन से संपर्क कर सकता है, जिसकी इकाई प्रभावी मध्यस्थता/संकल्प के लिए एक अभिसरण भागीदार है और उसके बाद एक उपभोक्ता फोरम / उपयुक्त क्षेत्राधिकार का न्यायालय।

नोट: इस शिकायत निवारण तंत्र को प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा किए गए अनुबंध समझौते के हिस्से और पार्सल के रूप में पढ़ा जाना चाहिए क्योंकि इसे संक्षिप्तता के लिए समझौते में पुनः प्रस्तुत नहीं किया गया है।

जितेंद्र कुमार सिंह
(नोडल अधिकारी)

मोबाइल नंबर: 9090941010

ई-मेल आईडी: nodal@kizaara.com