

## **BUY BACK / EXCHANGE / REFUND POLICY**

At M/S KIZAARA INTERNATIONAL RETAIL PRIVATE LIMITED. (Hereinafter referred as Direct selling entity), it's our passion and mission to ensure highest quality of our products to the satisfaction of a consumer. However, at times in-spite of our best efforts it doesn't meet your desired expectations and If for any reason you are not completely satisfied with the product, you may return it within Thirty days' from the date of receipt of the product provided you have notified your intention within one week from the date of receipt of the goods at your end.

The buyback / refund policy is applicable only for products in saleable condition, and partially used product (not exceeding 30% of the total volume of the product) only if accompanied with an invoice. If at all a product is observed to have been intentionally damaged or misused the buyback / refund warranty stands void. It is obligatory upon our Consumers to exercise the Product Buyback & Refund Policy in fairness.

### **Buyback / Refund Policy:**

1. If the product is in marketable\* condition and is returned within 30 days of receipt of goods accompanied by the original invoice, 100% of the amount as refund will be given.
2. If the product is in Unmarketable\*\* condition and is returned within 30 days of receipt of goods refund value will be assessed by Grievance Redressal Officer and appropriate value will be given.

\* Marketable refers to products that are unopened, sealed and undamaged in any form whatsoever.

\*\* Unmarketable products are those which have been opened and its seal broken.

### **Exchange:**

If you need to exchange an unopened, un-sealed and undamaged or unused product you may need to return it to the Direct Selling entity with the original invoice. In such a case, the Consumer can exchange the products from the Direct Selling entity within 30 days from the date of receipt of goods and must submit the following at the time of exchange and help us in our services:

- Product Return Form
- Copy of receipt of goods
- Products in original packing and marketable condition
- Your exchangeable product can be changed/replaced with equally or higher priced product and on payment of differential amount.
- In such a case you will have to bear the cost of shipping the product to the entity's Godown / Franchisee's Godown or Pickup Centre, as the case may be or as directed by the entity

### **Refunds:**

Once we have received your product for return, we will inspect it and notify you that we have received your returned item. We will also notify you on the status of your refund after inspecting the item. In the event the return of a Product is duly accepted by Direct selling entity, the value of such Product, **will be calculated as per point no. 1 & 2 hereinabove of this Buyback / Refund Policy and will be refunded** to Consumer/ Independent Direct Seller by remittance either to the bank account provided by the Consumer/Independent Direct Seller for such refund, or to the payment instrument of the Consumer / Independent Direct Seller from which payment was made. Direct selling entity shall have the sole discretion to determine the mode of reversal from the above options. **No cash refunds under any circumstances will be made.**

### Shipping Cost:

You will be responsible for paying your own shipping cost for returning your items. Shipping costs are non-refundable. In some exceptional cases, if the cost of the shipping is paid by the Direct Selling entity / franchisee/ pickup Centre the shipping cost of the return product will be deducted from the refund amount.

### Cancellation of transaction / orders

- **Cancellation by Direct selling entity:** There may be certain orders that Direct Selling entity is unable to accept and has the right to cancel such order. Direct Selling entity reserves the right, at its sole discretion, to refuse or cancel any order for any reason whatsoever. Some situations that may result in Consumer / Independent Direct Seller's order being cancelled include, without limitation, non-availability of the Product or quantities ordered. Direct Selling entity may also require additional verifications or information before processing any order. If Consumer / Independent Direct Seller's order is cancelled, after the payment has been processed, the said amount will be reversed / remitted to the Consumer / Independent Direct Seller either to the bank account provided for such reversal, or to the payment instrument from which payment was made. Direct Selling entity shall have the sole discretion to determine the mode of reversal from the above options.
- **Cancellation by the Consumer / Independent Direct Seller:** As part of usual business practice, if the Direct selling entity receives a cancellation notice and the order has not been processed, Direct Selling entity may cancel the order and refund the entire amount to Consumer / Independent Direct Seller within a reasonable period of time. Direct Selling entity will not be able to cancel orders that have already been processed and have left the Direct Selling entity / Franchisee or Pickup Centre's premises the Consumer shall be informed of its right to return the product to the Direct Selling entity by bearing its own shipping costs.
- **Set-off of any benefits availed by Consumer / Independent Direct Seller:** In case Independent Direct Seller has availed any benefit under any marketing or promotions provided by the Direct Selling entity in relation to the Product for which the order has been cancelled by the Consumer / Independent Direct Seller or by the Direct Selling entity, Independent Direct Seller agrees and authorizes the Direct Selling entity to recover such benefits from Independent Direct Seller's incentive / compensation payable or set-off the same from any refunds to Independent Direct Seller.

### Reference Notes:

- The Consumer / Independent Direct Seller must return the product(s) to our head office personally or by courier. A specific form of return must be duly filled and signed by the Consumer / Independent Direct Seller and must be sent along with the product to be returned.
- Period of return for products is calculated as the number of days from the Date of receipt at Consumer / Direct Seller's end to the date of receipt at Direct Selling entity's / franchisee's / pickup Centre's premises, as the case may be.
- Condition refers to the condition in which the stock is received back from the Consumer / Independent Direct Seller as a return. The product may be 'marketable' or 'unmarketable' depending on the condition of the returned stock as assessed solely by the Grievance Redressal Officer at Direct Selling entity's Head office.
- The Product Return Policy does not apply to open packs of literature and videos or other sales and marketing aids, not meant for re-sale and calculable for incentive / compensation eligibility.
- Total returns cannot exceed the quantity(s) purchased appearing on the Invoice.
- BV adjustment of Products returned shall be processed in the same Payout. Total BV of the returned products will be deducted from the returning Independent Direct Seller's account and the sales benefits, incentives or bonuses shall be deducted from all respective beneficiaries and shall reflect in immediate next payment.

- If Consumer / Independent Direct Seller return the products directly to Direct Selling entity, BV adjustment shall be done from Independent Direct Seller's payment & any excess amount paid shall be recoverable from the Independent Direct Seller.
- The Consumer / Independent Direct Seller who has returned a particular product shall not be entitled for return of a repurchase within 30 days of return date of the same product for a period of 30 days from repurchase invoice date.
- The return process of a Product may be subject to additional terms & conditions depending on the nature and category of the Product. Any such additional terms should be specified on the Website: [www.kizaara.com](http://www.kizaara.com) and be intimated by Direct Selling entity at the time of purchase of the Product.

DECLARANT  
DATED: 28/08/2023

TRUE COPY



**JITENDRA KUMAR SINGH**  
**(NODAL OFFICER)**

**KIZAARA**  
A DIFFERENT THINKING

### वापस खरीदें / विनिमय / धनवापसी नीति

सुश्री किज़ारा इंटरनेशनल रिटेल प्राइवेट लिमिटेड में। (इसके बाद डायरेक्ट सेलिंग इकाई के रूप में संदर्भित), यह हमारा जुनून और मिशन है कि हम अपने उत्पादों की उच्चतम गुणवत्ता को एक उपभोक्ता की संतुष्टि के लिए सुनिश्चित करें। हालांकि, कभी-कभी हमारे सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद यह आपकी वांछित अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है और यदि किसी भी कारण से आप उत्पाद से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो आप इसे प्रदान किए गए उत्पाद की प्राप्ति की तारीख से तीस दिनों के भीतर वापस कर सकते हैं। आपने अपनी ओर से माल की प्राप्ति की तारीख से एक सप्ताह के भीतर अपने इरादे को सूचित कर दिया है।

बायबैक / रिफंड नीति केवल बिक्री योग्य स्थिति में उत्पादों के लिए लागू होती है, और आंशिक रूप से उपयोग किए गए उत्पाद (उत्पाद की कुल मात्रा का 30% से अधिक नहीं) केवल एक चालान के साथ लागू होती है। यदि किसी उत्पाद को जानबूझकर क्षतिग्रस्त या दुरुपयोग किया गया पाया जाता है, तो बायबैक / रिफंड वारंटी शून्य हो जाती है। हमारे उपभोक्ताओं पर उत्पाद बायबैक और रिफंड नीति का निष्पक्षता से प्रयोग करना अनिवार्य है।

#### बायबैक / धनवापसी नीति:

1. यदि उत्पाद बिक्री योग्य\* स्थिति में है और मूल चालान के साथ माल प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर वापस कर दिया जाता है, तो धनवापसी के रूप में राशि का 100% दिया जाएगा।
2. यदि उत्पाद बिक्री योग्य नहीं है \*\* स्थिति में है और माल की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर वापस कर दिया जाता है, तो शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा वापसी मूल्य का मूल्यांकन किया जाएगा और उचित मूल्य दिया जाएगा।
  - \* विपणन योग्य उन उत्पादों को संदर्भित करता है जो किसी भी रूप में बंद, मुहरबंद और क्षतिग्रस्त नहीं हैं।
  - \*\* अप्राप्य उत्पाद वे हैं जिन्हें खोल दिया गया है और इसकी सील तोड़ दी गई है।

#### अदला बदली:

यदि आपको एक बंद, बिना सील और बिना क्षतिग्रस्त या अप्रयुक्त उत्पाद का आदान-प्रदान करने की आवश्यकता है, तो आपको इसे मूल चालान के साथ डायरेक्ट सेलिंग इकाई को वापस करने की आवश्यकता हो सकती है। ऐसे मामले में, उपभोक्ता माल की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर डायरेक्ट सेलिंग इकाई से उत्पादों का आदान-प्रदान कर सकता है और विनिमय के समय निम्नलिखित जमा करना होगा और हमारी सेवाओं में हमारी सहायता करना होगा:

- उत्पाद वापसी प्रपत्र
- माल की प्राप्ति की रसीद
- मूल पैकिंग और विपणन योग्य स्थिति में उत्पाद
- आपके विनिमय उत्पाद को समान या अधिक कीमत वाले उत्पाद से बदला/बदला जा सकता है और अंतर राशि का भुगतान किया जा सकता है।
- ऐसे मामले में आपको उत्पाद को इकाई के गोदाम / फ्रेंचाइजी के गोदाम या पिकअप केंद्र, जैसा भी मामला हो या इकाई द्वारा निर्देशित के रूप में शिपिंग की लागत वहन करना होगा।

#### धनवापसी :

एक बार जब हम आपके उत्पाद को वापसी के लिए प्राप्त कर लेते हैं, तो हम इसका निरीक्षण करेंगे और आपको सूचित करेंगे कि हमें आपकी लौटाई गई वस्तु मिल गई है। आइटम का निरीक्षण करने के बाद हम आपको आपके धनवापसी की स्थिति के बारे में भी सूचित करेंगे। प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा किसी उत्पाद की वापसी को विधिवत स्वीकार किए जाने की स्थिति में, ऐसे उत्पाद के मूल्य की गणना बिंदु संख्या के अनुसार की जाएगी। इस बायबैक/रिफंड नीति के ऊपर 1 और 2 और उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता को या तो उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा प्रदान किए गए बैंक खाते में प्रेषण द्वारा वापस किया जाएगा। ऐसी धनवापसी, या उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता के भुगतान साधन को, जिससे भुगतान किया गया था। उपरोक्त विकल्पों में से रिवर्सल के तरीके को निर्धारित करने के लिए प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के पास एकमात्र विवेक होगा। किसी भी परिस्थिति में नकद वापसी नहीं की जाएगी।

### शिपिंग लागत :

आप अपनी वस्तुओं को वापस करने के लिए अपनी शिपिंग लागत का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार होंगे। शिपिंग लागत गैर-वापसी योग्य हैं। कुछ असाधारण मामलों में, यदि शिपिंग की लागत का भुगतान डायरेक्ट सेलिंग इकाई / फ्रेंचाइजी/पिकअप सेंटर द्वारा किया जाता है, तो वापसी उत्पाद की शिपिंग लागत को धनवापसी राशि से काट लिया जाएगा।

### लेनदेन/आदेश रद्द करना

- **डायरेक्ट सेलिंग इकाई द्वारा रद्द करना:** कुछ ऐसे ऑर्डर हो सकते हैं जिन्हें डायरेक्ट सेलिंग इकाई स्वीकार करने में असमर्थ है और ऐसे ऑर्डर को रद्द करने का अधिकार है। डायरेक्ट सेलिंग इकाई अपने विवेकाधिकार पर किसी भी कारण से किसी भी आदेश को अस्वीकार करने या रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। कुछ स्थितियां जिनके परिणामस्वरूप उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता का ऑर्डर रद्द किया जा सकता है, उनमें बिना किसी सीमा के, उत्पाद की अनुपलब्धता या ऑर्डर की गई मात्राएं शामिल हैं। किसी भी आदेश को संसाधित करने से पहले प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को अतिरिक्त सत्यापन या जानकारी की भी आवश्यकता हो सकती है। यदि उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता का आदेश रद्द कर दिया जाता है, तो भुगतान संसाधित होने के बाद, उक्त राशि को उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता को या तो इस तरह के उलटफेर के लिए प्रदान किए गए बैंक खाते में, या भुगतान साधन से भुगतान किया जाएगा। बनाया गया था। डायरेक्ट सेलिंग इकाई के पास उपरोक्त विकल्पों में से रिवर्सल के तरीके को निर्धारित करने का एकमात्र विवेक होगा।
- **उपभोक्ता/स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा रद्दीकरण:** सामान्य व्यावसायिक अभ्यास के भाग के रूप में, यदि प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को रद्दीकरण नोटिस प्राप्त होता है और आदेश संसाधित नहीं किया गया है, तो प्रत्यक्ष बिक्री इकाई आदेश को रद्द कर सकती है और उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष को पूरी राशि वापस कर सकती है। उचित समय के भीतर विक्रेता। प्रत्यक्ष बिक्री इकाई उन आदेशों को रद्द करने में सक्षम नहीं होगी जो पहले ही संसाधित हो चुके हैं और प्रत्यक्ष बिक्री इकाई / फ्रेंचाइजी या पिकअप केंद्र के परिसर को छोड़ चुके हैं, उपभोक्ता को अपने स्वयं के शिपिंग को वहन करके उत्पाद को प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को वापस करने के अधिकार के बारे में सूचित किया जाएगा। लागत।
- उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा प्राप्त किसी भी लाभ का सेट-ऑफ: यदि स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता ने उत्पाद के संबंध में प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा प्रदान किए गए किसी भी विपणन या प्रचार के तहत कोई लाभ प्राप्त किया है जिसके लिए उपभोक्ता द्वारा आदेश रद्द कर दिया गया है / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता या प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा, स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता के देय प्रोत्साहन/मुआवजे से इस तरह के लाभों की वसूली के लिए सहमत और अधिकृत करता है या स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता को किसी भी धनवापसी से सेट-ऑफ करता है।

### संदर्भ टिप्पणियाँ:

- उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता को उत्पाद (उत्पादों) को हमारे प्रधान कार्यालय को व्यक्तिगत रूप से या कूरियर द्वारा वापस करना होगा। रिटर्न का एक विशिष्ट फॉर्म उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित होना चाहिए और वापस किए जाने वाले उत्पाद के साथ भेजा जाना चाहिए। उत्पादों के लिए वापसी की अवधि की गणना उपभोक्ता / प्रत्यक्ष विक्रेता की ओर से प्राप्ति की तारीख से प्रत्यक्ष बिक्री इकाई / फ्रेंचाइजी / पिकअप केंद्र के परिसर में प्राप्ति की तारीख तक, जैसा भी मामला हो, दिनों की संख्या के रूप में की जाती है।
- शर्त उस स्थिति को संदर्भित करती है जिसमें स्टॉक को उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता से वापसी के रूप में वापस प्राप्त किया जाता है। उत्पाद 'विपणन योग्य' या 'विपणन योग्य' हो सकता है, जो सीधे बिक्री इकाई के प्रधान कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा मूल्यांकन किए गए लौटाए गए स्टॉक की स्थिति पर निर्भर करता है।
- उत्पाद वापसी नीति साहित्य और वीडियो या अन्य बिक्री और विपणन सहायता के खुले पैक पर लागू नहीं होती है, जो पुनः बिक्री के लिए नहीं है और प्रोत्साहन / मुआवजे की पात्रता के लिए गणना योग्य नहीं है।
- कुल रिटर्न इनवॉइस पर दिखाई देने वाली खरीदी गई मात्रा से अधिक नहीं हो सकता है।
- लौटाए गए उत्पादों का बीवी समायोजन उसी पेआउट में संसाधित किया जाएगा। लौटाए गए उत्पादों का कुल बीवी रिटर्निंग इंडिपेंडेंट डायरेक्ट सेलर के खाते से काट लिया जाएगा और बिक्री लाभ, प्रोत्साहन या बोनस सभी संबंधित लाभार्थियों से काट लिए जाएंगे और तत्काल अगले भुगतान में दिखाई देंगे।
- यदि उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता उत्पादों को सीधे प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को लौटाता है, तो बीवी समायोजन स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता के भुगतान से किया जाएगा और भुगतान की गई कोई भी अतिरिक्त राशि स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता से वसूली योग्य होगी।

- उपभोक्ता / स्वतंत्र प्रत्यक्ष विक्रेता जिसने किसी विशेष उत्पाद को वापस कर दिया है, पुनर्खरीद चालान तिथि से 30 दिनों की अवधि के लिए उसी उत्पाद की वापसी तिथि के 30 दिनों के भीतर पुनर्खरीद की वापसी का हकदार नहीं होगा।
- किसी उत्पाद की वापसी प्रक्रिया उत्पाद की प्रकृति और श्रेणी के आधार पर अतिरिक्त नियमों और शर्तों के अधीन हो सकती है। ऐसी कोई भी अतिरिक्त शर्त वेबसाइट: [www.kizaara.com](http://www.kizaara.com) पर निर्दिष्ट की जानी चाहिए और उत्पाद की खरीद के समय डायरेक्ट सेलिंग इकाई द्वारा सूचित किया जाना चाहिए।

घोषणाकर्ता

दिनांक: 28/08/2023

वास्तविक प्रति



जितेंद्र कुमार सिंह  
(नोडल अधिकारी)

# KIZAARA

A DIFFERENT THINKING