

# Returns and Exchanges Policy

**Last Updated:** April 2025

This document details the guidelines for returns, exchanges, and refunds for purchases made from JE INSPI.

## Right of Withdrawal

You have the right to withdraw from this contract within 15 days without providing any reason. The withdrawal period is 15 days from the day you or a third party designated by you, who is not the carrier, takes possession of the goods. To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to withdraw before the withdrawal period has expired.

To cancel the contract and return your product(s), you must contact us (SHREEJI GEMS Zweigniederlassung Österreich, Promenade 23, 4020, Linz, Austria, Email: [contact@je-inspi.com](mailto:contact@je-inspi.com), Contact no.: +4306703593935) of your decision to withdraw from this contract via a clear statement. Please request your exchange or return online through our returns portal at [service portal](#). Approval will be sent via email, after which you may return the goods.

## Conditions for Returns, Exchanges, and Refunds

To be eligible for a return, exchange, or refund, a request must be initiated through our service portal within 15 days of receiving your JE INSPI item.

Items must be returned in their original, unused condition, including all protective materials, invoices, certificates (if applicable), packaging, tags, and stickers. All complimentary items received with the purchase must also be returned.

JE INSPI reserves the right to refuse returns of items that show signs of wear, use, or alteration.

Engraved, embossed, modified, customized, or made-to-order items are not eligible for return, exchange, or refund.

Online purchases are eligible for return for exchange or refund, while purchases from store dealers are eligible for exchange only. The right to return or exchange under this policy is limited to the initial transaction originating from a purchase order. Any item that has been previously returned or exchanged is excluded from further return or exchange consideration.

We will verify that the returned product satisfies the conditions of the Returns and Exchanges Policy and, if so, then proceed with the applicable refund or exchange.

All returns will be subject to strict mandatory quality control inspection by us to ensure that the returned products satisfy these requirements. If the products do not meet QC standards, we will refuse the return, and the products will be returned to you. If the returned product satisfies QC, we will proceed with the applicable refund or exchange. Failure to comply with these Conditions of Sale will entitle us to refuse the returned product and send it back to you, at your own cost.

### **Return, Exchange, or Refund Process for Online Purchases**

To request a return, exchange, or refund for an online purchase, you must complete the request form on our service portal within 15 days of receiving your item.

Returns, exchanges, and refunds are processed using the original purchase method. Therefore, online orders must be returned online. Items purchased at a store dealer can only be exchanged at that specific store; refunds are not offered for store dealer purchases.

If you purchased your item online, you will receive a Return Authorization Number via email. Our team will arrange a carrier pickup for the return shipment. Upon arrival at our facility, the returned item(s) will undergo a quality control inspection, which typically takes 7-10 working days. Following a successful inspection, you will receive an email confirming either a credit note for exchanges or the initiation of your refund.

For exchange requests, the provided credit note will be used to place a new order. For refund requests, the credited amount will be processed within 7-10 working days.

Please note that for both exchanges and refunds, the costs of original shipping, return shipping, and associated insurance will be deducted from the credit note or refund.

Exchanges are subject to product availability.

### **Refund Processing Time & Conditions**

Refunds for online purchases are processed within 7-10 working days after the returned item passes the mandatory quality control check. The processing time depends on your original payment method. You will be refunded using the same means of payment as used by you when purchasing the product. When a product is returned that was initially purchased by another individual or entity and subsequently gifted, the refund will be provided to the original buyer.

### **Rejected Returns**

If a returned item does not pass quality control or meet the return conditions, it will be returned to you. You will be responsible for all shipping and insurance costs (both outbound and return).

## **Exchange Process for Items Purchased in a JE INSPI Store or dealers**

Refunds are not offered for in-store returns. Items purchased in a JE INSPI store or dealers can only be exchanged at the same JE INSPI store or dealers where the purchase was made.

Items purchased in a JE INSPI store or dealers may be exchanged for another item or a credit note for the purchase value, redeemable within a timeframe specified by the store or dealers.

To initiate an exchange, a request must be submitted through our service portal with all necessary details within 15 days of purchase.

Upon submission, you will receive an email confirmation with instructions to visit the original store or dealers. The item will undergo a quality control check upon arrival. If all conditions are met, store staff will assist with the exchange or issue a credit note.

Exchanges are subject to product availability.

## **Credit Note Value and Exchanges**

The value of the exchange item should equal or exceed the credit note value. If the exchange item's value is less than the credit note value, the customer can place a new order and use the credit note for a future purchase.

## **Financed Purchases**

If you finance this contract with a loan and later withdraw from it, you are also no longer bound by the loan contract, provided that both contracts form an economic unit. This is especially the case if we are simultaneously your lender or if your lender is involved in the financing with our participation. If the loan has already been disbursed at the time of withdrawal, your lender will assume our rights and obligations in relation to you concerning the effects of the withdrawal or return. This does not apply if the present contract involves the acquisition of financial instruments (e.g., securities, foreign exchange, or derivatives).

If you wish to avoid contractual obligations as far as possible, exercise your right of withdrawal and also withdraw from the loan contract if you have a right of withdrawal for that as well.

# **Rückgabe- Und Umtauschrichtlinie**

**Letzte Aktualisierung:** April 2025

Dieses Dokument erläutert die Richtlinien für Rückgaben, Umtausche und Rückerstattungen für Einkäufe bei JE INSPI.

## **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen 15 Tagen ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurückzutreten. Die Widerrufsfrist beträgt 15 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben. Um die Widerrufsfrist einzuhalten, reicht es aus, wenn Sie den Widerruf vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Um den Vertrag zu widerrufen und Ihre Produkte zurückzusenden, müssen Sie uns (SHREEJI GEMS Zweigniederlassung Österreich, Promenade 23, 4020, Linz, Österreich, E-Mail: [contact@je-inspi.com](mailto:contact@je-inspi.com), Kontakt-Nr.: +4306703593935) mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihren Entschluss, von diesem Vertrag zurückzutreten, informieren. Bitte beantragen Sie Ihren Umtausch oder Ihre Rückgabe online über unser Rückgabeportal im Serviceportal. Die Genehmigung wird per E-Mail versandt, im Anschluss daran können Sie die Ware zurücksenden.

## **Bedingungen für Rückgaben, Umtausche und Rückerstattungen**

Um für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Rückerstattung in Frage zu kommen, muss ein Antrag über unser Serviceportal innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt Ihres JE INSPI-Artikels gestellt werden.

Die Artikel müssen in ihrem Originalzustand und unbenutzt zurückgesandt werden, einschließlich aller Schutzmaterialien, Rechnungen, Zertifikate (falls zutreffend), Verpackungen, Etiketten und Aufkleber. Alle mit dem Kauf erhaltenen Gratisartikel müssen ebenfalls zurückgesandt werden.

JE INSPI behält sich das Recht vor, die Rücknahme von Artikeln zu verweigern, die Gebrauchs-, Nutzungs- oder Veränderungsspuren aufweisen.

Gravierte, geprägte, modifizierte, kundenspezifische oder auf Bestellung gefertigte Artikel sind von der Rückgabe, dem Umtausch oder der Rückerstattung ausgeschlossen.

Online-Käufe können gegen Umtausch oder Rückerstattung zurückgegeben werden, während Käufe bei Händlern nur zum Umtausch berechtigt sind. Das Recht auf Rückgabe oder Umtausch im Rahmen dieser Richtlinie ist auf die ursprüngliche Transaktion beschränkt, die aus einer

Bestellung hervorgeht. Jeder Artikel, der zuvor zurückgegeben oder umgetauscht wurde, ist von einer weiteren Rückgabe oder einem weiteren Umtausch ausgeschlossen.

Wir werden überprüfen, ob das zurückgegebene Produkt die Bedingungen der Rückgabe- und Umtauschrichtlinie erfüllt, und gegebenenfalls die entsprechende Rückerstattung oder den Umtausch vornehmen.

Alle Rücksendungen unterliegen einer strengen, obligatorischen Qualitätskontrollprüfung durch uns, um sicherzustellen, dass die zurückgesandten Produkte diese Anforderungen erfüllen. Wenn die Produkte die Qualitätskontrollstandards nicht erfüllen, werden wir die Rücksendung ablehnen, und die Produkte werden an Sie zurückgesandt. Wenn das zurückgesandte Produkt die Qualitätskontrolle erfüllt, werden wir die entsprechende Rückerstattung oder den Umtausch vornehmen. Die Nichteinhaltung dieser Verkaufsbedingungen berechtigt uns, das zurückgesandte Produkt abzulehnen und es auf Ihre Kosten an Sie zurückzusenden.

### **Rückgabe-, Umtausch- oder Rückerstattungsverfahren für Online-Käufe**

Um eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Rückerstattung für einen Online-Kauf zu beantragen, müssen Sie das Antragsformular auf unserem Serviceportal innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt Ihres Artikels ausfüllen.

Rücksendungen, Umtausche und Rückerstattungen werden unter Verwendung der ursprünglichen Kaufmethode bearbeitet. Daher müssen Online-Bestellungen online zurückgesandt werden. Artikel, die bei einem Ladenhändler gekauft wurden, können nur in diesem bestimmten Geschäft umgetauscht werden; Rückerstattungen werden für Käufe bei Ladenhändlern nicht angeboten.

Wenn Sie Ihren Artikel online gekauft haben, erhalten Sie per E-Mail eine Rücksendenummer. Unser Team wird eine Abholung der Rücksendung durch einen Spediteur veranlassen. Nach Ankunft in unserem Werk wird der/die zurückgesandte(n) Artikel einer Qualitätskontrollprüfung unterzogen, die in der Regel 7-10 Werkzeuge in Anspruch nimmt. Im Anschluss an eine erfolgreiche Prüfung erhalten Sie eine E-Mail, die entweder eine Gutschrift für Umtausche oder die Einleitung Ihrer Rückerstattung bestätigt.

Für Umtauschanfragen wird die bereitgestellte Gutschrift verwendet, um eine neue Bestellung aufzugeben. Für Rückerstattungsanfragen wird der gutgeschriebene Betrag innerhalb von 7-10 Werktagen bearbeitet.

Bitte beachten Sie, dass sowohl für Umtausche als auch für Rückerstattungen die Kosten für den ursprünglichen Versand, den Rückversand und die damit verbundene Versicherung von der Gutschrift oder der Rückerstattung abgezogen werden.

Umtausche sind von der Produktverfügbarkeit abhängig.

## **Bearbeitungszeit und Bedingungen für Rückerstattungen**

Rückerstattungen für Online-Käufe werden innerhalb von 7-10 Werktagen nach Bestehen der obligatorischen Qualitätskontrolle des zurückgesandten Artikels bearbeitet. Die Bearbeitungszeit hängt von Ihrer ursprünglichen Zahlungsart ab. Die Rückerstattung erfolgt mit demselben Zahlungsmittel, das von Ihnen beim Kauf des Produkts verwendet wurde. Wenn ein Produkt zurückgesandt wird, das ursprünglich von einer anderen Einzelperson oder Organisation gekauft und anschließend verschenkt wurde, wird die Rückerstattung an den ursprünglichen Käufer geleistet.

## **Abgelehnte Rücksendungen**

Wenn ein zurückgesandter Artikel die Qualitätskontrolle nicht besteht oder die Rückgabebedingungen nicht erfüllt, wird er an Sie zurückgesandt. Sie sind für alle Versand- und Versicherungskosten verantwortlich (sowohl für den Hin- als auch für den Rückversand).

## **Umtauschverfahren für Artikel, die in einem JE INSPI-Geschäft oder bei Händlern gekauft wurden**

Für Rücksendungen im Geschäft werden keine Rückerstattungen angeboten. Artikel, die in einem JE INSPI-Geschäft oder bei Händlern gekauft wurden, können nur in demselben JE INSPI-Geschäft oder bei demselben Händler umgetauscht werden, in dem der Kauf getätigt wurde. Artikel, die in einem JE INSPI-Geschäft oder bei Händlern gekauft wurden, können gegen einen anderen Artikel oder eine Gutschrift über den Kaufwert umgetauscht werden, die innerhalb eines vom Geschäft oder Händler angegebenen Zeitraums einlösbar ist.

Um einen Umtausch einzuleiten, muss ein Antrag mit allen erforderlichen Angaben innerhalb von 15 Tagen nach dem Kauf über unser Serviceportal eingereicht werden. Nach der Einreichung erhalten Sie eine E-Mail-Bestätigung mit Anweisungen, das ursprüngliche Geschäft oder den Händler zu besuchen. Der Artikel wird bei der Ankunft einer Qualitätskontrolle unterzogen. Wenn alle Bedingungen erfüllt sind, hilft das Geschäftspersonal beim Umtausch oder stellt eine Gutschrift aus.

Umtausche sind von der Produktverfügbarkeit abhängig.

## **Gutschriftwert und Umtausch**

Der Wert des Umtauschartikels sollte dem Wert der Gutschrift entsprechen oder diesen übersteigen. Wenn der Wert des Umtauschartikels geringer ist als der Wert der Gutschrift, kann der Kunde eine neue Bestellung aufgeben und die Gutschrift für einen zukünftigen Kauf verwenden.

## **Finanzierte Käufe**

Wenn Sie diesen Vertrag mit einem Darlehen finanzieren und später davon zurücktreten, sind Sie auch an den Darlehensvertrag nicht mehr gebunden, vorausgesetzt, dass beide Verträge eine wirtschaftliche Einheit bilden. Dies ist insbesondere der Fall, wenn wir gleichzeitig Ihr Darlehensgeber sind oder wenn Ihr Darlehensgeber mit unserer Beteiligung an der Finanzierung beteiligt ist. Wenn das Darlehen zum Zeitpunkt des Rücktritts bereits ausgezahlt wurde, tritt Ihr Darlehensgeber hinsichtlich der Wirkungen des Rücktritts oder der Rückgabe in unsere Rechte und Pflichten Ihnen gegenüber ein. Dies gilt nicht, wenn der vorliegende Vertrag den Erwerb von Finanzinstrumenten (z. B. Wertpapiere, Devisen oder Derivate) zum Gegenstand hat.

Wenn Sie vertragliche Verpflichtungen so weit wie möglich vermeiden wollen, üben Sie Ihr Widerrufsrecht aus und widerrufen Sie auch den Darlehensvertrag, wenn Sie auch dafür ein Widerrufsrecht haben.