

Póliza de Garantía Limitada KES

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version v2.3 · Effective 1 September 2026 · Español (México) (es-MX)

Para los productos entregados en México, esta versión en español es la versión que rige.

Esta es una garantía limitada. Aplica a los productos de marca KES adquiridos nuevos en KES o con un distribuidor autorizado por KES y entregados en los países señalados en la Sección 9, incluido México.

Esta versión aplica a los productos adquiridos en la fecha de entrada en vigor señalada o con posterioridad a ella. Para los productos adquiridos antes de esa fecha, KES respetará los términos de garantía que se entregaron con el producto o los presentes términos, lo que resulte más favorable para el consumidor.

Datos del producto (a llenar por el consumidor o el distribuidor)

Marca	KES
Modelo	
Fecha de compra	
Distribuidor / lugar de compra	
Número de pedido o factura	

1. Quién otorga esta garantía

Esta garantía es otorgada por el fabricante:

Heshan KES Sanitary Ware Limited

No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China

Domicilio en México para hacer efectiva la garantía, presentar reclamaciones y obtener partes y refacciones:

Cuautitlan - Teoloyucan Manzana 015, Km. 7.5
Santa Barbara
C.P. 54713, Cuautitlan Izcalli, Estado de México, México

KES es el garante en todos los mercados señalados en la Sección 9 y resuelve en definitiva toda reclamación de garantía. El servicio al cliente de KES es el punto de contacto por el cual los consumidores presentan sus reclamaciones (Sección 6); recibe, documenta y tramita las reclamaciones por cuenta de KES.

No es necesario enviar ningún producto a China. Cuando se requiera una devolución, revisión o cambio, KES indicará a dónde enviar el producto. **Los gastos de transportación que se deriven del cumplimiento de esta garantía serán cubiertos por KES.**

2. Quién está cubierto

- **Consumidor comprador original** — la persona física o moral que adquirió el producto nuevo, para su propio uso, en KES o con un distribuidor autorizado por KES, y que puede presentar el comprobante de compra con fecha.

- **Consumidor comprador original residencial** — un consumidor comprador original que es persona física y que instaló, o mandó instalar, el producto en una vivienda de su propiedad y que habita. La cobertura de por vida prevista en las Secciones 3.1(a) y 3.3(a) corresponde únicamente a este grupo.
- **Los demás compradores** — incluidos los compradores comerciales, industriales, de negocio, de arrendamiento, hoteleros, institucionales, contratistas y arrendadores, y cualquier comprador que no sea el consumidor comprador original.

Esta garantía no es transferible, salvo que la cobertura señalada como vigente mientras el consumidor comprador original residencial sea propietario de la vivienda termina cuando esa persona deja de ser propietaria de dicha vivienda. Para toda reclamación se requiere el comprobante de compra con fecha (número de pedido de KES, o número de pedido o factura de un distribuidor autorizado). No están cubiertos los productos adquiridos de segunda mano ni adquiridos fuera de los canales autorizados por KES.

3. Qué se cubre y por cuánto tiempo

KES garantiza que sus productos están libres de defectos de material y de fabricación durante los plazos señalados a continuación, contados a partir de la **fecha original de compra**, salvo que se indique otra cosa.

3.1 Llaves (grifería) y sistemas de regadera completos

Para efectos de esta Sección, un **sistema de regadera completo** es un producto de regadera suministrado por KES como conjunto que incluye una válvula o mezcladora — por ejemplo, un sistema de regadera suministrado con válvula, brazo, regadera y regadera de mano. Los componentes de regadera vendidos por separado, incluidas regaderas, regaderas de mano, brazos, mangueras, barras deslizantes y salidas de cuerpo, quedan cubiertos conforme a la Sección 3.6.

Qué presenta el defecto	Consumidor comprador original residencial	Los demás compradores
(a) Fuga o goteo proveniente del cuerpo de la llave, del cuerpo de la válvula o del cartucho	Mientras dicho comprador sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»)	3 años
(b) Fuga o goteo proveniente de cualquier otra parte del producto	3 años	3 años
(c) Acabado (incluidos decoloración, descascaramiento, corrosión y deslustre) y cualquier otro defecto que no sea una fuga	1 año	1 año

3.2 Golpe de ariete

Si un producto cubierto por esta garantía provoca golpe de ariete (choque hidráulico en el suministro de agua) como consecuencia de un defecto del producto, dicho defecto queda cubierto durante **3 años** contados a partir de la fecha original de compra, para todos los compradores.

3.3 Serie F209DF de montaje adhesivo

La serie F209DF se monta con una almohadilla adhesiva suministrada por KES.

- (a) **La almohadilla adhesiva en sí misma** está garantizada contra defectos de material y de fabricación mientras el consumidor comprador original residencial sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»); para los demás compradores, **3 años** contados a partir de la fecha original de compra.
- (b) Esta cobertura aplica a los defectos del material adhesivo o de su fabricación. No aplica cuando la almohadilla no sujeta porque la superficie de montaje no es una de las superficies señaladas como adecuadas en las

instrucciones de instalación suministradas con el producto, o porque el producto no se instaló conforme a dichas instrucciones.

- (c) **No obstante**, si la falla obedece a un error, una omisión o una falta de claridad en las instrucciones de instalación de KES, KES no la considerará un error de instalación imputable al consumidor y la reclamación quedará cubierta.
- (d) Solución: KES suministra almohadillas adhesivas de repuesto **sin cargo y cubre el costo de envío**. El suministro de una almohadilla de repuesto no inicia un nuevo plazo de garantía ni amplía el original.
- (e) Las demás partes de un producto F209DF quedan cubiertas conforme a la Sección 3.6.

3.4 Coladeras con registro — S2007, S2008, S2013, S2017, S2018

- Garantía base: **2 años** contados a partir de la fecha original de compra.
- Si el producto se registra ante KES **dentro de los 30 días siguientes a la fecha de compra**, el plazo de garantía se amplía **1 año**, para un total de **3 años** contados a partir de la fecha original de compra.
- La ampliación está disponible en todos los mercados señalados en la Sección 9 y para todos los canales de compra, presentando un pedido válido y elegible.
- Registro: keshome.com/product-registration, o escaneando el código QR incluido en las instrucciones del producto.
- En todos los mercados, tanto el plazo base como el plazo ampliado se cuentan a partir de la fecha original de compra.

3.5 Portarrollos de papel higiénico con brazo de resorte A23075

- (a) El **brazo de resorte** está cubierto mediante **reposición sin cargo durante 3 años** contados a partir de la fecha original de compra, para todos los compradores. El suministro de una pieza de reposición no inicia un nuevo plazo de garantía ni amplía el original.
- (b) Las demás partes de un producto A23075 quedan cubiertas conforme a la Sección 3.6.

3.6 Todos los demás productos

1 año contado a partir de la fecha original de compra.

Cuando más de una disposición anterior pudiera aplicar a un mismo producto, se aplicará la que otorgue el plazo más largo para el defecto de que se trate.

4. Qué hará KES

Durante el plazo aplicable y sin cargo alguno, KES realizará, a su elección, alguna de las siguientes acciones: suministrar las partes necesarias para corregir un defecto cubierto; reparar el producto; o reponer la parte o el producto defectuoso. Si la reparación o la reposición no resulta comercialmente viable, KES podrá reembolsar el precio de compra contra la devolución del producto.

Las partes y los productos de reposición podrán ser nuevos o reacondicionados. **Cuando KES repone un producto o una parte, la reposición queda cubierta únicamente por el tiempo que reste del plazo de garantía original. Una reposición no inicia un nuevo plazo de garantía ni amplía el original.**

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de esta garantía no es computable dentro del plazo de la misma.

KES cubre el costo de envío de las partes y los productos de reposición al consumidor tratándose de una reclamación cubierta, así como los gastos de transportación que se deriven del cumplimiento de esta garantía. KES no cubre mano de obra, instalación, desinstalación ni reinstalación.

5. Qué no se cubre

Esta garantía no cubre:

- el desgaste normal por el uso;
- los daños o fallas derivados de una instalación indebida, un mantenimiento indebido, un uso distinto de aquel para el que el producto fue diseñado, el uso a la intemperie, la congelación, una presión o una calidad del agua fuera del rango señalado en las instrucciones, el abuso, el uso indebido, un accidente, o una modificación o reparación no autorizada;
- los daños causados por limpiadores que contengan abrasivos, amoníaco, cloro, ácidos, ceras, alcohol u otros solventes orgánicos;
- las partes consumibles y de desgaste después de los plazos señalados en la Sección 3, incluidos filtros, empaques, sellos y baterías;
- los productos adquiridos de segunda mano o adquiridos fuera de los canales autorizados por KES;
- los cargos de mano de obra, instalación, desinstalación o reinstalación, y cualquier costo de acceso al producto; y
- los productos a los que se les haya retirado o hecho ilegible la identificación de modelo o de serie.

Las devoluciones no son reclamaciones de garantía. Si únicamente desea devolver un producto, ello se rige por la **política de devoluciones de 30 días** de KES, que es distinta de esta garantía y está disponible en keshome.com. Esta garantía no otorga un derecho de devolución: le da derecho a partes, reparación, reposición o — cuando la reparación o la reposición no resulte comercialmente viable— al reembolso, conforme a la Sección 4.

6. Cómo hacer efectiva la garantía

Comuníquese con el servicio al cliente de KES y proporcione: el número de modelo, el comprobante de compra con fecha, una descripción del problema y, de ser posible, una fotografía o un video breve.

- Correo electrónico: **cs@keshome.com**
- Teléfono: **+1-888-667-4833**
- Términos completos y versiones descargables en otros idiomas: **keshome.com/warranty**
- **Domicilio en México:** Cuautitlan - Teoloyucan Manzana 015, Km. 7.5, Santa Barbara, C.P. 54713, Cuautitlan Izcalli, Estado de México, México

KES acusará recibo de su reclamación y le indicará los pasos siguientes **en un plazo razonable**. KES podrá solicitar información o imágenes adicionales, o solicitarle que envíe el producto para su revisión, antes de resolver una reclamación; cuando se requiera un envío, KES le indicará a dónde enviarlo y cubrirá los gastos de transportación.

7. Limitación de responsabilidad

En la medida en que lo permita la ley, la responsabilidad total de KES conforme a esta garantía no excederá el precio de compra pagado por el producto, y KES no será responsable por daños incidentales o consecuenciales.

Nada de lo previsto en esta garantía excluye ni limita la responsabilidad de KES por muerte o lesiones personales causadas por su negligencia, por fraude, ni por cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse conforme a la ley aplicable.

8. Sus derechos conforme a la ley mexicana

Esta garantía limitada es una **garantía comercial voluntaria otorgada por el fabricante**. Es **adicional** a los derechos que le otorga la **Ley Federal de Protección al Consumidor** y demás disposiciones aplicables, y **no los sustituye, restringe ni reduce**.

Conforme a dicha ley:

- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de esta garantía no es computable dentro del plazo de la misma.
- Los gastos de transportación del producto que se deriven del cumplimiento de esta garantía son cubiertos por KES.
- Esta póliza puede hacerse efectiva, y las partes y refacciones pueden obtenerse, en el domicilio señalado en la Sección 1.

Para cualquier aclaración o queja puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

9. Ámbito territorial

Esta garantía aplica a los productos entregados en:

- **Norteamérica** — Estados Unidos, Canadá, México
- **Europa (Unión Europea)** — Alemania, Francia, España, Italia, Países Bajos, Polonia, Suecia, Irlanda, Bélgica, Austria
- **Otros mercados** — Reino Unido, Japón

Esta garantía no aplica a los productos entregados en ningún otro país.

Para los productos entregados en México, esta versión en español es la versión que rige.