

Garantía limitada KES

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

Esta traducción del texto en inglés se facilita únicamente a título informativo. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en inglés. Sus derechos legales no se ven afectados.

Esta es una garantía limitada. Se aplica a los productos de la marca KES adquiridos nuevos en KES o en un distribuidor autorizado por KES y entregados en alguno de los países indicados en la Sección 9.

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

1. Quién otorga esta garantía

Esta garantía la otorga el fabricante:

Heshan KES Sanitary Ware Limited

No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(en adelante, «KES», «nosotros»)

KES es el garante en todos los mercados indicados en la Sección 9 y resuelve en última instancia cualquier reclamación de garantía. El servicio de atención al cliente de KES es el punto de contacto a través del cual los consumidores presentan sus reclamaciones (Sección 6); recibe, documenta y tramita las reclamaciones por nuestra cuenta.

No necesita enviar ningún producto a China. Cuando sea necesaria una devolución, una inspección o un cambio, KES le indicará adónde enviar el artículo y gestionará o reembolsará los gastos de devolución en el caso de una reclamación cubierta.

2. Quién está cubierto

- **Consumidor comprador original** — la persona física o jurídica que adquirió el producto nuevo, para su propio uso, en KES o en un distribuidor autorizado por KES, y que puede aportar un justificante de compra fechado.
- **Consumidor comprador original residencial** — un consumidor comprador original que es persona física y que instaló, o hizo instalar, el producto en una vivienda de su propiedad y que ocupa. La cobertura de por vida prevista en la Sección 3.1(a) y en la Sección 3.3(a) solo está disponible para este grupo.
- **Todos los demás compradores** — incluidos los compradores comerciales, industriales, empresariales, de alquiler, hoteleros e institucionales, los contratistas y los arrendadores, así como cualquier comprador que no sea el consumidor comprador original.

Esta garantía no es transferible; no obstante, la cobertura que se mantiene mientras el consumidor comprador original residencial sea propietario de la vivienda finaliza cuando esa persona deja de ser propietaria de dicha vivienda. Para toda reclamación se exige un justificante de compra fechado (un número de pedido de KES, o un número de pedido o factura de un distribuidor autorizado). No están cubiertos los productos adquiridos de segunda mano ni los adquiridos fuera de los canales autorizados por KES.

3. Qué se cubre y durante cuánto tiempo

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

3.1 Grifería y sistemas de ducha completos

A efectos de esta Sección, un **sistema de ducha completo** es un producto de ducha suministrado por KES como conjunto que incluye una válvula o un mezclador — por ejemplo, un sistema de ducha suministrado con válvula, brazo de ducha, rociador y ducha de mano. Los componentes de ducha vendidos por separado, incluidos rociadores, duchas de mano, brazos de ducha, flexibles, barras deslizantes y chorros corporales, quedan cubiertos por la Sección 3.6.

Tipo de defecto	Consumidor comprador original residencial	Todos los demás compradores
(a) Fuga o goteo procedente del cuerpo del grifo, del cuerpo de la válvula o del cartucho	Mientras ese comprador sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»)	3 años
(b) Fuga o goteo procedente de cualquier otra parte del producto	3 años	3 años
(c) Acabado (incluidos decoloración, desconchado, 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 un golpe de ariete (choque hidráulico en el suministro de agua) como consecuencia de un defecto del producto, dicho defecto queda cubierto durante **3 años** desde la fecha original de compra, para todos los compradores.

3.3 Serie F209DF de montaje adhesivo

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

- (a) **La propia almohadilla adhesiva** está garantizada frente a 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 todos los demás compradores, **3 años** desde la fecha original de compra.
- (b) Esta cobertura se aplica a los defectos del material adhesivo o de su fabricación. No se aplica cuando la almohadilla no sujeta porque la superficie de montaje no figura como adecuada en las instrucciones de instalación suministradas con el producto, o porque el producto no se instaló conforme a dichas instrucciones.
- (c) **No obstante**, si un fallo obedece a un error, una omisión o una falta de claridad en las instrucciones de instalación de KES, KES no lo considerará un error de instalación imputable al consumidor y la reclamación quedará cubierta.
- (d) Solución: KES suministra almohadillas adhesivas de repuesto **sin cargo y asume los gastos 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 por la Sección 3.6.

3.4 Válvulas de desagüe con registro — S2007, S2008, S2013, S2017, S2018

- Garantía base: **2 años** desde la fecha original de compra.
- Si el producto se registra en KES **dentro de los 30 días siguientes a la fecha de compra**, el plazo de garantía se amplía en **1 año**, lo que da un total de **3 años** desde la fecha original de compra.

- La ampliación está disponible en todos los mercados indicados en la Sección 9 y para todos los canales de compra, presentando un pedido válido y que cumpla los requisitos.
- Registro: keshome.com/product-registration, o escanee el código QR que figura en las instrucciones del producto.
- En todos los mercados, tanto el plazo base como el plazo ampliado se cuentan desde la fecha original de compra.

3.5 Portarrollos de papel higiénico con brazo con muelle A23075

- (a) El **brazo con muelle** está cubierto mediante **sustitución gratuita durante 3 años** desde la fecha original de compra, para todos los compradores. El suministro de una pieza de repuesto no inicia un nuevo plazo de garantía ni amplía el original.
- (b) Las demás partes de un producto A23075 quedan cubiertas por la Sección 3.6.

3.6 Todos los demás productos

1 año desde la fecha original de compra.

Cuando más de una de las disposiciones anteriores pudiera aplicarse 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 nuestra elección, alguna de las siguientes acciones: suministrar las piezas necesarias para corregir un defecto cubierto; reparar el producto; o sustituir la pieza o el producto defectuoso. Si la reparación o la sustitución no resulta comercialmente viable, KES podrá reembolsar el precio de compra contra la devolución del producto.

Las piezas y los productos de sustitución podrán ser nuevos o reacondicionados. **Cuando KES sustituye un producto o una pieza, la sustitución queda cubierta únicamente durante el tiempo que reste del plazo de garantía original. Una sustitución no inicia un nuevo plazo de garantía ni amplía el original.**

KES asume el coste de envío de las piezas y los productos de sustitución al consumidor en el caso de una reclamación cubierta. KES no asume la mano de obra, la instalación, la desinstalación ni la reinstalación.

5. Qué no se cubre

Esta garantía no cubre:

- el desgaste normal por el uso;
- los daños o fallos derivados de una instalación indebida, un mantenimiento indebido, un uso distinto de aquel al que el producto está destinado, el uso a la intemperie, la congelación, una presión o una calidad del agua fuera del rango indicado 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, lejía, ácidos, ceras, alcohol u otros disolventes orgánicos;
- las piezas consumibles y de desgaste más allá de los plazos indicados en la Sección 3, incluidos filtros, arandelas, juntas y pilas;
- los productos adquiridos de segunda mano o adquiridos fuera de los canales autorizados por KES;
- los gastos de mano de obra, instalación, desinstalación o reinstalación, y cualquier coste de acceso al producto; y
- los productos a los que se haya retirado o hecho ilegible la identificación de modelo o de número de serie.

Las devoluciones no son reclamaciones de garantía. Si simplemente desea devolver un producto, ello se rige por la **política de devoluciones de 30 días** de KES, que es independiente de esta garantía y está disponible en keshome.com. Esta garantía no constituye un derecho de devolución: le da derecho a piezas, reparación, sustitución o

—cuando la reparación o la sustitución no resulte comercialmente viable— al reembolso, según lo previsto en la Sección 4.

6. Cómo presentar una reclamación

Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de KES e indique: el número de modelo, el justificante de compra fechado, una descripción del problema y, cuando sea posible, una fotografía o un vídeo breve.

- Correo electrónico: **cs@keshome.com**
- Teléfono: **+1-888-667-4833**
- Condiciones completas y versiones descargables en otros idiomas: **keshome.com/warranty**

KES acusará recibo de su reclamación y le indicará los siguientes pasos **en un plazo razonable**. KES podrá solicitar información o imágenes adicionales, o pedirle que devuelva el producto para su inspección, antes de resolver una reclamación; cuando sea necesaria una devolución, KES le indicará adónde enviarlo y gestionará o reembolsará los gastos de devolución en el caso de una reclamación cubierta.

7. Limitación de responsabilidad

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

Algunos estados y otras jurisdicciones no permiten la exclusión o la limitación de los daños incidentales o indirectos, por lo que la limitación o exclusión anterior puede no ser aplicable en su caso.

Nada de lo dispuesto en esta garantía excluye ni limita la responsabilidad de KES por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia, por dolo, ni cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse conforme a la legislación aplicable.

8. Garantías implícitas y sus derechos legales

Cualquier garantía implícita, incluida cualquier garantía implícita de comerciabilidad o de idoneidad para un fin determinado, queda limitada en su duración al plazo de garantía aplicable indicado en la Sección 3. **Algunos estados y otras jurisdicciones no permiten limitaciones sobre la duración de una garantía implícita, por lo que la limitación anterior puede no ser aplicable en su caso.**

Esta garantía le otorga derechos legales específicos, y es posible que tenga además otros derechos que varían de un estado a otro y de un país a otro. Esta garantía limitada es una garantía comercial voluntaria otorgada por el fabricante. Es **adicional** a los derechos o acciones imperativos que le correspondan frente al vendedor o frente a cualquier otra persona conforme a la legislación aplicable en su lugar de residencia, y no los sustituye, restringe ni reduce. Consulte el anexo por país correspondiente a su mercado en la Sección 10.

9. Ámbito territorial

Esta garantía se 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 se aplica a los productos entregados en ningún otro país. El Reino Unido no es miembro de la Unión Europea ni del EEE. Los países de la Unión Europea enumerados más arriba son los únicos países de la UE cubiertos; esta garantía no se ofrece en el conjunto de la UE/EEE.

10. Anexos por país

El anexo correspondiente a su mercado forma parte de esta garantía.

Anexo A — Estados Unidos. Esta es una garantía limitada a efectos de la Magnuson-Moss Warranty Act. Esta garantía le otorga derechos legales específicos, y es posible que tenga además otros derechos que varían de un estado a otro.

Anexo B — Canadá. Los plazos de garantía y la cobertura de la Sección 3 se aplican en Canadá en los mismos términos que en los Estados Unidos. Esta garantía comercial no sustituye, restringe ni reduce los derechos o acciones imperativos que le correspondan conforme a la legislación federal, provincial o territorial canadiense aplicable. *(Se facilita en francés canadiense para Quebec.)*

Anexo C — Unión Europea (los países enumerados en la Sección 9). Esta garantía limitada es una garantía comercial otorgada por el fabricante. Es adicional a los derechos legales que le asisten frente al vendedor conforme a la legislación de su país, y no los afecta, incluido su derecho a que se subsane la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa durante un plazo de al menos dos años desde la entrega. Para ejercer sus derechos legales, diríjase al vendedor al que compró el producto.

Anexo D — Reino Unido. Esta garantía limitada es una garantía comercial otorgada por el fabricante. Es adicional a los derechos legales que le asisten conforme a la Consumer Rights Act 2015 frente al minorista al que compró el producto, y no los afecta.

Anexo E — Japón. Esta garantía es una garantía comercial voluntaria otorgada por el fabricante y no restringe ni excluye los derechos que le corresponden en virtud de la Ley de Contratos de Consumo de Japón u otras disposiciones imperativas del Derecho japonés.

Anexo F — México. Para los productos entregados en México, la versión en español de esta garantía (es-MX) es la versión que rige. Se entrega con el producto y está disponible en keshome.com/warranty. En ella se indica el domicilio en México en el que pueden presentarse reclamaciones y obtenerse partes y refacciones, según lo exige la Ley Federal de Protección al Consumidor. Esta garantía comercial no sustituye, restringe ni reduce los derechos que dicha ley le otorga. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de esta garantía no se computa dentro del plazo de la misma, y KES asume los gastos de transporte derivados del cumplimiento de esta garantía.