

Garantie limitée KES

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version v2.3 · Effective 1 September 2026 · Français (Canada) (fr-CA)

Cette traduction du texte anglais est fournie à titre informatif. En cas de divergence, la version anglaise prévaut. Vos droits légaux ne sont pas affectés.

Il s'agit d'une garantie limitée. Elle vise les produits de marque KES achetés neufs auprès de KES ou d'un détaillant autorisé KES et livrés dans l'un des pays énumérés à la Section 9.

La présente version vise les produits achetés à la date d'entrée en vigueur indiquée ci-dessus ou après cette date. Pour les produits achetés avant cette date, KES honorera les conditions de garantie fournies avec le produit ou les présentes conditions, selon ce qui est le plus avantageux pour le consommateur.

1. Qui accorde la présente garantie

La présente garantie est accordée par le fabricant :

Heshan KES Sanitary Ware Limited

No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(ci-après « KES », « nous »)

KES est le garant dans chacun des marchés énumérés à la Section 9 et rend la décision finale sur toute réclamation de garantie. Le service à la clientèle de KES est le point de contact par lequel les consommateurs présentent leurs réclamations (Section 6) ; il reçoit, consigne et traite les réclamations pour notre compte.

Vous n'avez aucun produit à retourner en Chine. Lorsqu'un retour, un examen ou un échange est requis, KES vous indiquera où expédier l'article et prendra en charge ou remboursera les frais de retour dans le cas d'une réclamation couverte.

2. Qui est couvert

- **Consommateur acheteur initial** — la personne physique ou morale qui a acheté le produit neuf, pour son propre usage, auprès de KES ou d'un détaillant autorisé KES, et qui peut fournir une preuve d'achat datée.
- **Consommateur acheteur initial résidentiel** — un consommateur acheteur initial qui est une personne physique et qui a installé, ou fait installer, le produit dans un logement dont il est propriétaire et qu'il occupe. La couverture à vie prévue à la Section 3.1(a) et à la Section 3.3(a) n'est offerte qu'à ce groupe.
- **Tous les autres acheteurs** — y compris les acheteurs commerciaux, industriels, d'affaires, locatifs, hôteliers et institutionnels, les entrepreneurs et les propriétaires bailleurs, ainsi que tout acheteur qui n'est pas le consommateur acheteur initial.

La présente garantie n'est pas transférable ; toutefois, la couverture accordée tant que le consommateur acheteur initial résidentiel demeure propriétaire du logement prend fin lorsque cette personne cesse d'être propriétaire de ce logement. Une preuve d'achat datée (un numéro de commande KES, ou un numéro de commande ou une facture d'un détaillant autorisé) est exigée pour toute réclamation. Les produits achetés d'occasion, ou achetés en dehors des réseaux autorisés KES, ne sont pas couverts.

3. Ce qui est couvert et pour quelle durée

KES garantit que ses produits sont exempts de vices de matériaux et de fabrication pendant les durées indiquées ci-dessous, calculées à partir de la **date d'achat initiale**, sauf indication contraire.

3.1 Robinetterie et systèmes de douche complets

Dans la présente Section, un **système de douche complet** s'entend d'un produit de douche fourni par KES sous forme d'ensemble comprenant une valve ou un mitigeur — par exemple un système de douche fourni avec valve, bras de douche, pomme de douche et douchette à main. Les composants de douche vendus séparément, notamment les pommes de douche, douchettes à main, bras de douche, boyaux, barres coulissantes et jets corporels, sont couverts à la Section 3.6.

Nature de la défectuosité	Consommateur acheteur initial résidentiel	Tous les autres acheteurs
(a) Fuite ou égouttement provenant du corps du robinet, du corps de la valve ou de la cartouche	Tant que cet acheteur demeure propriétaire du logement dans lequel le produit a été installé à l'origine (« à vie »)	3 ans
(b) Fuite ou égouttement provenant de toute autre partie du produit	3 ans	3 ans
(c) Fini (y compris la décoloration, l'écaillage, la corrosion et le ternissement) et toute autre défectuosité qui n'est pas une fuite	1 an	1 an

3.2 Coup de bélier

Si un produit couvert par la présente garantie cause un coup de bélier (choc hydraulique dans l'alimentation en eau) en raison d'une défectuosité du produit, cette défectuosité est couverte pendant **3 ans** à compter de la date d'achat initiale, pour tous les acheteurs.

3.3 Série F209DF à fixation adhésive

La série F209DF se fixe au moyen d'un tampon adhésif fourni par KES.

- (a) **Le tampon adhésif lui-même** est garanti contre les vices de matériaux et de fabrication tant que le consommateur acheteur initial résidentiel demeure propriétaire du logement dans lequel le produit a été installé à l'origine (« à vie ») ; pour tous les autres acheteurs, **3 ans** à compter de la date d'achat initiale.
- (b) Cette couverture vise les vices du matériau adhésif ou de sa fabrication. Elle ne s'applique pas lorsque le tampon ne tient pas parce que la surface de pose ne figure pas parmi les surfaces indiquées comme convenables dans les directives d'installation fournies avec le produit, ou parce que le produit n'a pas été installé conformément à ces directives.
- (c) **Toutefois**, si une défaillance découle d'une erreur, d'une omission ou d'un manque de clarté dans les directives d'installation de KES, KES ne la considérera pas comme une erreur d'installation imputable au consommateur, et la réclamation sera couverte.
- (d) Solution : KES fournit des tampons adhésifs de rechange **sans frais et assume les frais d'expédition**. La fourniture d'un tampon de rechange ne fait pas courir une nouvelle période de garantie et ne prolonge pas la période initiale.
- (e) Toutes les autres parties d'un produit F209DF sont couvertes à la Section 3.6.

3.4 Drains avec enregistrement — S2007, S2008, S2013, S2017, S2018

- Garantie de base : **2 ans** à compter de la date d'achat initiale.
- Si le produit est enregistré auprès de KES **dans les 30 jours suivant la date d'achat**, la période de garantie est prolongée de **1 an**, pour un total de **3 ans** à compter de la date d'achat initiale.
- La prolongation est offerte dans chacun des marchés énumérés à la Section 9, et pour tous les réseaux d'achat, sur présentation d'une commande valide et admissible.

- Enregistrement : keshome.com/product-registration, ou balayez le code QR figurant dans les directives du produit.
- Dans tous les marchés, la période de base comme la période prolongée courent à compter de la date d'achat initiale.

3.5 Porte-papier hygiénique à bras à ressort A23075

- (a) Le **bras à ressort** fait l'objet d'un **remplacement sans frais pendant 3 ans** à compter de la date d'achat initiale, pour tous les acheteurs. La fourniture d'une pièce de rechange ne fait pas courir une nouvelle période de garantie et ne prolonge pas la période initiale.
- (b) Toutes les autres parties d'un produit A23075 sont couvertes à la Section 3.6.

3.6 Tous les autres produits

1 an à compter de la date d'achat initiale.

Lorsque plus d'une des dispositions ci-dessus pourrait viser un même produit, c'est celle qui accorde la période la plus longue pour la défectuosité en cause qui s'applique.

4. Ce que fera KES

Pendant la période applicable et sans frais, KES fera l'une des choses suivantes, à notre discrétion : fournir les pièces nécessaires pour corriger une défectuosité couverte ; réparer le produit ; ou remplacer la pièce ou le produit défectueux. Si la réparation ou le remplacement n'est pas réalisable sur le plan commercial, KES pourra rembourser le prix d'achat contre le retour du produit.

Les pièces et les produits de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf. **Lorsque KES remplace un produit ou une pièce, le remplacement n'est couvert que pour le reste de la période de garantie initiale. Un remplacement ne fait pas courir une nouvelle période de garantie et ne prolonge pas la période initiale.**

KES assume les frais d'expédition des pièces et des produits de remplacement au consommateur dans le cas d'une réclamation couverte. KES n'assume pas la main-d'œuvre, l'installation, la dépose ni la repose.

5. Ce qui n'est pas couvert

La présente garantie ne couvre pas :

- l'usure normale ;
- les dommages ou défaillances découlant d'une installation inadéquate, d'un entretien inadéquat, d'un usage étranger à la destination du produit, d'un usage à l'extérieur, du gel, d'une pression ou d'une qualité d'eau en dehors de la plage indiquée dans les directives, d'un abus, d'un mauvais usage, d'un accident, ou d'une modification ou réparation non autorisée ;
- les dommages causés par des nettoyeurs contenant des abrasifs, de l'ammoniaque, de l'eau de Javel, des acides, des cires, de l'alcool ou d'autres solvants organiques ;
- les consommables et les pièces d'usure au-delà des périodes indiquées à la Section 3, notamment les filtres, les rondelles, les joints d'étanchéité et les piles ;
- les produits achetés d'occasion, ou achetés en dehors des réseaux autorisés KES ;
- les frais de main-d'œuvre, d'installation, de dépose ou de repose, ainsi que tout coût d'accès au produit ; et
- les produits dont l'identification du modèle ou du numéro de série a été enlevée ou rendue illisible.

Un retour n'est pas une réclamation de garantie. Si vous souhaitez simplement retourner un produit, cela relève de la **politique de retour de 30 jours** de KES, qui est distincte de la présente garantie et qui est accessible sur keshome.com. La présente garantie ne confère pas un droit de retour : elle vous donne droit à des pièces, à une

réparation, à un remplacement ou — lorsque la réparation ou le remplacement n'est pas réalisable sur le plan commercial — à un remboursement, comme le prévoit la Section 4.

6. Comment présenter une réclamation

Communiquez avec le service à la clientèle de KES et fournissez : le numéro de modèle, une preuve d'achat datée, une description du problème et, si possible, une photo ou une courte vidéo.

- Courriel : **cs@keshome.com**
- Téléphone : **+1-888-667-4833**
- Conditions complètes et versions téléchargeables dans d'autres langues : **keshome.com/warranty**

KES accusera réception de votre réclamation et vous indiquera les prochaines étapes **dans un délai raisonnable**. KES pourra demander des renseignements ou des images supplémentaires, ou vous demander de retourner le produit aux fins d'examen, avant de statuer sur une réclamation ; lorsqu'un retour est requis, KES vous indiquera où l'expédier et prendra en charge ou remboursera les frais de retour dans le cas d'une réclamation couverte.

7. Limitation de responsabilité

Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité totale de KES au titre de la présente garantie n'excédera pas le prix d'achat payé pour le produit, et KES ne sera pas responsable des dommages accessoires ou indirects.

Certains États et d'autres ressorts n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects ; la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut donc ne pas s'appliquer à vous.

Rien dans la présente garantie n'exclut ni ne limite la responsabilité de KES en cas de décès ou de préjudice corporel causé par notre négligence, en cas de fraude, ni aucune autre responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit applicable.

8. Garanties implicites et vos droits reconnus par la loi

Toute garantie implicite, y compris toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, est limitée dans sa durée à la période de garantie applicable indiquée à la Section 3. **Certains États et d'autres ressorts n'autorisent pas les limitations de durée d'une garantie implicite ; la limitation ci-dessus peut donc ne pas s'appliquer à vous.**

La présente garantie vous confère des droits précis reconnus par la loi, et vous pouvez aussi jouir d'autres droits qui varient d'un État et d'un pays à l'autre. Cette garantie limitée est une garantie commerciale volontaire accordée par le fabricant. Elle **s'ajoute** aux droits et recours impératifs dont vous jouissez à l'encontre du vendeur ou de toute autre personne en vertu du droit applicable là où vous résidez, et elle ne les remplace, ne les restreint ni ne les réduit. Voir l'annexe correspondante à votre marché à la Section 10.

9. Champ d'application territorial

La présente garantie vise les produits livrés dans les pays suivants :

- **Amérique du Nord** — États-Unis, Canada, Mexique
- **Europe (Union européenne)** — Allemagne, France, Espagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Suède, Irlande, Belgique, Autriche
- **Autres marchés** — Royaume-Uni, Japon

La présente garantie ne vise pas les produits livrés dans tout autre pays. Le Royaume-Uni n'est membre ni de l'Union européenne ni de l'EEE. Les pays de l'Union européenne énumérés ci-dessus sont les seuls pays de l'UE couverts ; la présente garantie n'est pas offerte dans l'ensemble de l'UE/EEE.

10. Annexes par pays

L'annexe correspondante à votre marché fait partie intégrante de la présente garantie.

Annexe A — États-Unis. Il s'agit d'une garantie limitée au sens du Magnuson-Moss Warranty Act. Cette garantie vous confère des droits précis reconnus par la loi, et vous pouvez aussi jouir d'autres droits qui varient d'un État à l'autre.

Annexe B — Canada. Les périodes de garantie et la couverture prévues à la Section 3 s'appliquent au Canada aux mêmes conditions qu'aux États-Unis. La présente garantie commerciale ne remplace, ne restreint ni ne réduit les droits ou recours impératifs dont vous jouissez en vertu du droit fédéral, provincial ou territorial canadien applicable, notamment, au Québec, la Loi sur la protection du consommateur. (*Version en français canadien pour le Québec.*)

Annexe C — Union européenne (les pays énumérés à la Section 9). La présente garantie limitée est une garantie commerciale accordée par le fabricant. Elle s'ajoute à vos droits reconnus par la loi à l'encontre du vendeur en vertu du droit de votre pays, sans y porter atteinte, y compris votre droit à une mesure corrective pour des biens non conformes au contrat de vente pendant une durée d'au moins deux ans à compter de la livraison. Pour exercer ces droits, adressez-vous au vendeur auprès duquel vous avez acheté le produit.

Annexe D — Royaume-Uni. La présente garantie limitée est une garantie commerciale accordée par le fabricant. Elle s'ajoute à vos droits reconnus par la loi au titre du Consumer Rights Act 2015 à l'encontre du détaillant auprès duquel vous avez acheté le produit, sans y porter atteinte.

Annexe E — Japon. La présente garantie est une garantie commerciale volontaire accordée par le fabricant ; elle ne limite ni n'exclut les droits que vous tenez de la loi japonaise sur les contrats de consommation ou de toute autre disposition impérative du droit japonais.

Annexe F — Mexique. Pour les produits livrés au Mexique, la version en langue espagnole de la présente garantie (es-MX) est la version qui fait foi. Elle est fournie avec le produit et accessible sur keshome.com/warranty. Elle indique l'adresse au Mexique où les réclamations peuvent être présentées et les pièces obtenues, comme l'exige la Ley Federal de Protección al Consumidor. La présente garantie commerciale ne remplace, ne restreint ni ne réduit les droits que cette loi vous accorde. Le temps consacré aux réparations effectuées au titre de la présente garantie n'est pas compté dans la période de garantie, et KES assume les frais de transport découlant de l'exécution de la présente garantie.