

Garantie limitée KES

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

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

Il s'agit d'une garantie limitée. Elle s'applique aux produits de marque KES achetés neufs auprès de KES ou d'un revendeur agréé KES et livrés dans l'un des pays énumérés à la Section 9.

La présente version s'applique aux produits achetés à la date d'entrée en vigueur indiquée ci-dessus ou après celle-ci. Pour les produits achetés avant cette date, KES appliquera les conditions de garantie fournies avec le produit ou les présentes conditions, selon ce qui est le plus favorable au consommateur.

1. Qui accorde cette garantie

Cette 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 sur chacun des marchés énumérés à la Section 9 et statue en dernier ressort sur toute demande de garantie. Le service client KES est le point de contact par lequel les consommateurs présentent leurs demandes (Section 6) ; il reçoit, documente et traite les demandes pour notre compte.

Vous n'avez aucun produit à renvoyer en Chine. Lorsqu'un retour, un examen ou un échange est nécessaire, KES vous indiquera où envoyer l'article et organisera ou remboursera les frais de retour pour une demande couverte.

2. Qui est couvert

- **Consommateur acheteur d'origine** — la personne physique ou morale qui a acheté le produit neuf, pour son propre usage, auprès de KES ou d'un revendeur agréé KES, et qui peut fournir une preuve d'achat datée.
- **Consommateur acheteur d'origine résidentiel** — un consommateur acheteur d'origine 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) est réservée à ce groupe.
- **Tous les autres acheteurs** — y compris les acheteurs commerciaux, industriels, professionnels, locatifs, hôteliers, institutionnels, les entrepreneurs et les bailleurs, ainsi que tout acheteur qui n'est pas le consommateur acheteur d'origine.

Cette garantie n'est pas transférable ; toutefois, la couverture accordée pour la durée pendant laquelle le consommateur acheteur d'origine résidentiel est 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 revendeur agréé) est exigée pour toute demande. Les produits achetés d'occasion, ou achetés en dehors des circuits agréés KES, ne sont pas couverts.

3. Ce qui est couvert et pour quelle durée

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

3.1 Robinetterie et systèmes de douche complets

Dans la présente Section, un **système de douche complet** désigne un produit de douche fourni par KES sous forme d'ensemble comprenant une vanne ou un mitigeur — par exemple un système de douche fourni avec vanne, bras de douche, pomme de douche et douchette. Les composants de douche vendus séparément, notamment les pommes de douche, douchettes, bras de douche, flexibles, barres coulissantes et jets latéraux, relèvent de la Section 3.6.

Nature du défaut	Consommateur acheteur d'origine résidentiel	Tous les autres acheteurs
(a) Fuite ou goutte-à-goutte provenant du corps du robinet, du corps de la vanne ou de la cartouche	Tant que cet acheteur est propriétaire du logement dans lequel le produit a été initialement installé (« à vie »)	3 ans
(b) Fuite ou goutte-à-goutte provenant de toute autre partie du produit	3 ans	3 ans
(c) Finition (y compris décoloration, écaillage, corrosion et ternissement) et tout autre défaut ne constituant pas une fuite	1 an	1 an

3.2 Coup de bélier

Si un produit couvert par cette garantie provoque un coup de bélier (choc hydraulique dans l'alimentation en eau) en raison d'un défaut du produit, ce défaut est couvert pendant **3 ans** à compter de la date d'achat d'origine, pour tous les acheteurs.

3.3 Série F209DF à fixation adhésive

La série F209DF se fixe au moyen d'une pastille adhésive fournie par KES.

- (a) **La pastille adhésive elle-même** est garantie contre les défauts de matériaux et de fabrication tant que le consommateur acheteur d'origine résidentiel est propriétaire du logement dans lequel le produit a été initialement installé (« à vie ») ; pour tous les autres acheteurs, **3 ans** à compter de la date d'achat d'origine.
- (b) Cette couverture s'applique aux défauts du matériau adhésif ou de sa fabrication. Elle ne s'applique pas lorsque la pastille ne tient pas parce que la surface de pose ne figure pas parmi les surfaces indiquées comme adaptées dans la notice d'installation fournie avec le produit, ou parce que le produit n'a pas été installé conformément à cette notice.
- (c) **Toutefois**, si une défaillance résulte d'une erreur, d'une omission ou d'un manque de clarté dans la notice d'installation KES, KES ne la considérera pas comme une erreur d'installation imputable au consommateur, et la demande sera couverte.
- (d) Solution : KES fournit des pastilles adhésives de rechange **gratuitement et prend en charge les frais d'expédition**. La fourniture d'une pastille 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 relèvent de la Section 3.6.

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

- Garantie de base : **2 ans** à compter de la date d'achat d'origine.
- 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**, soit un total de **3 ans** à compter de la date d'achat d'origine.
- La prolongation est disponible sur chacun des marchés énumérés à la Section 9, et pour tous les circuits d'achat, sur présentation d'une commande valable et admissible.
- Enregistrement : keshome.com/product-registration, ou scannez le QR code figurant dans la notice du produit.

- Sur tous les marchés, la période de base comme la période prolongée courent à compter de la date d'achat d'origine.

3.5 Porte-rouleau de papier toilette à bras à ressort A23075

- (a) Le **bras à ressort** fait l'objet d'un **remplacement gratuit pendant 3 ans** à compter de la date d'achat d'origine, 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 relèvent de la Section 3.6.

3.6 Tous les autres produits

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

Lorsque plusieurs des dispositions ci-dessus pourraient s'appliquer à un même produit, c'est celle qui accorde la durée la plus longue pour le défaut en cause qui s'applique.

4. Ce que fera KES

Pendant la période applicable et sans frais, KES effectuera l'une des prestations suivantes, à notre choix : fournir les pièces nécessaires pour corriger un défaut couvert ; réparer le produit ; ou remplacer la pièce ou le produit défectueux. Si la réparation ou le remplacement n'est pas commercialement réalisable, KES pourra rembourser le prix d'achat contre restitution du produit.

Les pièces et 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 la durée restant à courir 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 prend en charge les frais d'expédition des pièces et produits de remplacement au consommateur pour une demande couverte. KES ne prend pas en charge la main-d'œuvre, l'installation, la dépose ni la repose.

5. Ce qui n'est pas couvert

Cette garantie ne couvre pas :

- l'usure normale ;
- les dommages ou défaillances résultant d'une installation incorrecte, d'un entretien incorrect, d'un usage étranger à la destination du produit, d'un usage en extérieur, du gel, d'une pression ou d'une qualité d'eau en dehors de la plage indiquée dans la notice, d'un abus, d'un mésusage, 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 pièces d'usure au-delà des durées indiquées à la Section 3, notamment les filtres, rondelles, joints et piles ;
- les produits achetés d'occasion, ou achetés en dehors des circuits agréés 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 retirée ou rendue illisible.

Un retour n'est pas une demande de garantie. Si vous souhaitez simplement renvoyer un produit, cela relève de la **politique de retour à 30 jours** de KES, qui est distincte de la présente garantie et disponible sur keshome.com. Cette garantie n'ouvre pas un droit au retour : elle vous donne droit à des pièces, à une réparation, à un remplacement ou — lorsque la réparation ou le remplacement n'est pas commercialement réalisable — à un remboursement, dans les conditions prévues à la Section 4.

6. Comment présenter une demande

Contactez le service client KES et indiquez : la référence du modèle, une preuve d'achat datée, une description du problème et, si possible, une photo ou une courte vidéo.

- E-mail : **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 demande et vous indiquera les étapes suivantes **dans un délai raisonnable**. KES pourra demander des informations ou des images complémentaires, ou vous demander de renvoyer le produit pour examen, avant de statuer sur une demande ; lorsqu'un retour est nécessaire, KES vous indiquera où l'envoyer et organisera ou remboursera les frais de retour pour une demande 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 juridictions 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 dommage 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 légaux

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 juridictions 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 légaux spécifiques, et vous pouvez également disposer d'autres droits qui varient d'un État à l'autre et d'un pays à l'autre. Cette garantie limitée est une garantie commerciale volontaire accordée par le fabricant. Elle vient **s'ajouter** aux droits ou recours impératifs dont vous disposez à l'encontre du vendeur ou de toute autre personne en vertu du droit applicable à votre lieu de résidence, et ne les remplace, ne les restreint ni ne les réduit. Voir l'annexe pays correspondante à votre marché à la Section 10.

9. Champ d'application territorial

Cette garantie s'applique aux 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

Cette garantie ne s'applique pas aux 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 ; cette garantie n'est pas offerte dans l'ensemble de l'UE/EEE.

10. Annexes 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 légaux spécifiques, et vous pouvez également disposer 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 dans les mêmes conditions qu'aux États-Unis. Cette garantie commerciale ne remplace, ne restreint ni ne réduit les droits ou recours impératifs dont vous disposez en vertu du droit fédéral, provincial ou territorial canadien applicable.
(Fournie en français canadien pour le Québec.)

Annexe C — Union européenne (les pays énumérés à la Section 9). Cette garantie limitée est une garantie commerciale accordée par le fabricant. Elle vient s'ajouter à vos droits légaux à l'encontre du vendeur en vertu du droit de votre pays, et n'y porte pas atteinte, y compris votre droit à un remède pour les biens non conformes au contrat de vente pendant une durée d'au moins deux ans à compter de la livraison. Pour exercer vos droits légaux, adressez-vous au vendeur auprès duquel vous avez acheté le produit.

Annexe D — Royaume-Uni. Cette garantie limitée est une garantie commerciale accordée par le fabricant. Elle vient s'ajouter à vos droits légaux au titre du Consumer Rights Act 2015 à l'encontre du détaillant auprès duquel vous avez acheté le produit, et n'y porte pas 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 cette garantie (es-MX) est la version qui fait foi. Elle est fournie avec le produit et disponible sur keshome.com/warranty. Elle indique l'adresse au Mexique à laquelle les demandes peuvent être présentées et les pièces obtenues, comme l'exige la Ley Federal de Protección al Consumidor. Cette 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 décompté de la période de garantie, et KES prend en charge les frais de transport résultant de l'exécution de la présente garantie.