

Beperkte garantie van KES

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version v2.3 · Effective 1 September 2026 · Nederlands (nl)

Deze vertaling van de Engelse tekst wordt uitsluitend ter informatie verstrekt. Bij afwijkingen prevaleert de Engelse versie. Uw wettelijke rechten blijven onaangetast.

Dit is een beperkte garantie. Zij geldt voor producten van het merk KES die nieuw zijn gekocht bij KES of bij een door KES erkende verkoper en zijn geleverd in een van de in Sectie 9 genoemde landen.

Deze versie geldt voor producten die zijn gekocht op of na de hierboven vermelde ingangsdatum. Voor producten die vóór die datum zijn gekocht, komt KES de garantievoorwaarden na die met het product zijn meegeleverd, dan wel deze voorwaarden, al naargelang wat gunstiger is voor de consument.

1. Wie deze garantie verleent

Deze garantie wordt verleend door de fabrikant:

Heshan KES Sanitary Ware Limited

No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(hierna „KES”, „wij”, „ons”)

KES is de garant in elke in Sectie 9 genoemde markt en beslist definitief over elke garantieclaim. De klantenservice van KES is het contactpunt waarlangs consumenten hun claims indienen (Sectie 6); zij ontvangt, registreert en behandelt claims namens ons.

U hoeft geen enkel product naar China terug te sturen. Wanneer een retour, een inspectie of een omruiling nodig is, laat KES u weten waarheen u het artikel moet sturen en verzorgt of vergoedt KES de retourzending bij een gedekte claim.

2. Wie gedekt is

- **Oorspronkelijke consument-koper** — de natuurlijke persoon of rechtspersoon die het product nieuw en voor eigen gebruik heeft gekocht bij KES of bij een door KES erkende verkoper, en die een gedateerd aankoopbewijs kan overleggen.
- **Oorspronkelijke particuliere consument-koper** — een oorspronkelijke consument-koper die een natuurlijke persoon is en die het product heeft geïnstalleerd, of heeft laten installeren, in een woning die hij bezit en bewoont. De levenslange dekking op grond van Sectie 3.1(a) en Sectie 3.3(a) geldt uitsluitend voor deze groep.
- **Alle overige kopers** — waaronder zakelijke, industriële, bedrijfsmatige, verhuur-, horeca- en institutionele kopers, aannemers en verhuurders, en elke koper die niet de oorspronkelijke consument-koper is.

Deze garantie is niet overdraagbaar, met dien verstande dat dekking die geldt zolang de oorspronkelijke particuliere consument-koper eigenaar is van de woning, eindigt zodra die persoon geen eigenaar meer is van die woning. Voor elke claim is een gedateerd aankoopbewijs vereist (een KES-ordernummer, of een ordernummer of factuur van een erkende verkoper). Tweedehands gekochte producten, of producten gekocht buiten de door KES erkende kanalen, zijn niet gedekt.

3. Wat gedekt is en voor hoe lang

KES garandeert dat haar producten vrij zijn van materiaal- en fabricagefouten gedurende de onderstaande termijnen, gerekend vanaf de **oorspronkelijke aankoopdatum**, tenzij anders vermeld.

3.1 Kranen en complete douchesystemen

In deze Sectie wordt onder een **compleet douchesysteem** verstaan een doucheproduct dat door KES als set wordt geleverd en dat een ventiel of mengkraan bevat — bijvoorbeeld een douchesysteem geleverd met ventiel, doucharm, hoofddouche en handdouche. Losse douchecomponenten, waaronder hoofddouches, handdouches, doucharmen, slangen, glijstangen en zijspoeiers, vallen onder Sectie 3.6.

Aard van het gebrek	Oorspronkelijke particuliere consument-koper	Alle overige kopers
(a) Lekkage of druppelen afkomstig uit het kraanhuis, het ventielhuis of de patroon	Zolang die koper eigenaar is van de woning waarin het product oorspronkelijk is geïnstalleerd („levenslang”)	3 jaar
(b) Lekkage of druppelen afkomstig uit enig ander onderdeel van het product	3 jaar	3 jaar
(c) Afwerking (waaronder verkleuring, afbladderen, corrosie en dof worden) en elk ander gebrek dat geen lekkage is	1 jaar	1 jaar

3.2 Waterslag

Indien een door deze garantie gedekt product waterslag (drukstoot in de waterleiding) veroorzaakt als gevolg van een gebrek in het product, is dat gebrek gedekt gedurende **3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum, voor alle kopers.

3.3 F209DF-serie met plakbevestiging

De F209DF-serie wordt bevestigd met een door KES meegeleverde plakstrip.

- (a) **De plakstrip zelf** is gegarandeerd tegen materiaal- en fabricagefouten zolang de oorspronkelijke particuliere consument-koper eigenaar is van de woning waarin het product oorspronkelijk is geïnstalleerd („levenslang”); voor alle overige kopers **3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum.
- (b) Deze dekking geldt voor gebreken in het plakmateriaal of in de fabricage daarvan. Zij geldt niet wanneer de plakstrip niet houdt doordat het montageoppervlak niet als geschikt is vermeld in de bij het product geleverde installatie-instructies, of doordat het product niet volgens die instructies is geïnstalleerd.
- (c) **Echter**, indien een storing wordt veroorzaakt door een fout, een omissie of een gebrek aan duidelijkheid in de installatie-instructies van KES, beschouwt KES dit niet als een installatiefout van de consument en is de claim gedekt.
- (d) Oplossing: KES levert vervangende plakstrips **kosteloos en betaalt de verzendkosten**. Het leveren van een vervangende plakstrip doet geen nieuwe garantietermijn ingaan en verlengt de oorspronkelijke termijn niet.
- (e) Alle overige onderdelen van een F209DF-product vallen onder Sectie 3.6.

3.4 Te registreren afvoerproducten — S2007, S2008, S2013, S2017, S2018

- Basisgarantie: **2 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum.
- Wordt het product **binnen 30 dagen na de aankoopdatum** bij KES geregistreerd, dan wordt de garantietermijn met **1 jaar** verlengd, wat neerkomt op in totaal **3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum.
- De verlenging is beschikbaar in elke in Sectie 9 genoemde markt en voor elk aankoopkanaal, op vertoon van een geldige, in aanmerking komende bestelling.
- Registratie: keshome.com/product-registration, of scan de QR-code in de productinstructies.
- In alle markten lopen zowel de basistermijn als de verlengde termijn vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum.

3.5 A23075 toiletrolhouder met veerarm

- (a) De **veerarm** valt onder **kosteloze vervanging gedurende 3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum, voor alle kopers. Het leveren van een vervangend onderdeel doet geen nieuwe garantietermijn ingaan en verlengt de oorspronkelijke termijn niet.
- (b) Alle overige onderdelen van een A23075-product vallen onder Sectie 3.6.

3.6 Alle overige producten

1 jaar vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum.

Wanneer meer dan één van de bovenstaande bepalingen op hetzelfde product van toepassing zou kunnen zijn, geldt de bepaling die voor het betreffende gebrek de langste termijn geeft.

4. Wat KES zal doen

Gedurende de toepasselijke termijn en kosteloos zal KES, naar onze keuze, een van de volgende zaken doen: de onderdelen leveren die nodig zijn om een gedekt gebrek te verhelpen; het product repareren; of het defecte onderdeel of product vervangen. Is reparatie of vervanging commercieel niet haalbaar, dan kan KES de aankoopprijs terugbetalen tegen retournering van het product.

Vervangende onderdelen en producten kunnen nieuw of gereviseerd zijn. **Wanneer KES een product of onderdeel vervangt, is de vervanging uitsluitend gedekt voor de resterende duur van de oorspronkelijke garantietermijn. Een vervanging doet geen nieuwe garantietermijn ingaan en verlengt de oorspronkelijke termijn niet.**

KES betaalt de verzendkosten van vervangende onderdelen en producten naar de consument bij een gedekte claim. KES betaalt geen arbeid, installatie, demontage of herinstallatie.

5. Wat niet gedekt is

Deze garantie dekt niet:

- normale slijtage;
- schade of storingen als gevolg van onjuiste installatie, onjuist onderhoud, gebruik buiten de beoogde toepassing van het product, gebruik buitenshuis, bevriezing, waterdruk of waterkwaliteit buiten het in de instructies vermelde bereik, misbruik, oneigenlijk gebruik, een ongeval, of ongeoorloofde wijziging of reparatie;
- schade veroorzaakt door reinigingsmiddelen met schuurmiddelen, ammoniak, bleekmiddel, zuren, wassen, alcohol of andere organische oplosmiddelen;
- verbruiks- en slijtdelen na de in Sectie 3 vermelde termijnen, waaronder filters, ringen, afdichtingen en batterijen;
- producten die tweedehands zijn gekocht of buiten de door KES erkende kanalen zijn gekocht;
- kosten voor arbeid, installatie, demontage of herinstallatie, en alle kosten om toegang tot het product te krijgen; en
- producten waarvan de model- of serie-identificatie is verwijderd of onleesbaar gemaakt.

Retourzendingen zijn geen garantieclaims. Wilt u een product eenvoudigweg terugsturen, dan valt dat onder het **retourbeleid van 30 dagen** van KES, dat losstaat van deze garantie en beschikbaar is op keshome.com. Deze garantie is geen recht op retournering: zij geeft u recht op onderdelen, reparatie, vervanging of — wanneer reparatie of vervanging commercieel niet haalbaar is — terugbetaling, zoals uiteengezet in Sectie 4.

6. Hoe u een claim indient

Neem contact op met de klantenservice van KES en vermeld: het modelnummer, een gedateerd aankoopbewijs, een beschrijving van het probleem en waar mogelijk een foto of korte video.

- E-mail: **cs@keshome.com**

- Telefoon: **+1-888-667-4833**
- Volledige voorwaarden en downloadbare versies in andere talen: **keshome.com/warranty**

KES bevestigt de ontvangst van uw claim en informeert u **binnen een redelijke termijn** over de vervolgstappen. KES kan om nadere informatie of beelden vragen, of u verzoeken het product ter inspectie terug te sturen, voordat over een claim wordt beslist; wanneer een retour nodig is, laat KES u weten waarheen u het moet sturen en verzorgt of vergoedt KES de retourzending bij een gedekte claim.

7. Beperking van aansprakelijkheid

Voor zover wettelijk toegestaan zal de totale aansprakelijkheid van KES uit hoofde van deze garantie de voor het product betaalde aankoopprijs niet overschrijden, en is KES niet aansprakelijk voor bijkomende schade of gevolgschade.

Sommige staten en andere rechtsgebieden staan de uitsluiting of beperking van bijkomende schade of gevolgschade niet toe, zodat de bovenstaande beperking of uitsluiting mogelijk niet op u van toepassing is.

Niets in deze garantie sluit de aansprakelijkheid van KES uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid, voor bedrog, of voor enige andere aansprakelijkheid die op grond van het toepasselijke recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

8. Impliciete garanties en uw wettelijke rechten

Alle impliciete garanties, waaronder een impliciete garantie van verkoopbaarheid of van geschiktheid voor een bepaald doel, zijn in duur beperkt tot de in Sectie 3 vermelde toepasselijke garantietermijn. **Sommige staten en andere rechtsgebieden staan beperkingen van de duur van een impliciete garantie niet toe, zodat de bovenstaande beperking mogelijk niet op u van toepassing is.**

Deze garantie geeft u specifieke wettelijke rechten, en u kunt daarnaast andere rechten hebben die per staat en per land verschillen. Deze beperkte garantie is een vrijwillige commerciële garantie van de fabrikant. Zij komt **bovenop** de dwingende rechten of rechtsmiddelen die u hebt jegens de verkoper of enige andere persoon op grond van het recht dat geldt op uw woonplaats, en vervangt, beperkt of vermindert deze niet. Zie de landenbijlage voor uw markt in Sectie 10.

9. Waar deze garantie geldt

Deze garantie geldt voor producten die worden geleverd in:

- **Noord-Amerika** — Verenigde Staten, Canada, Mexico
- **Europa (Europese Unie)** — Duitsland, Frankrijk, Spanje, Italië, Nederland, Polen, Zweden, Ierland, België, Oostenrijk
- **Overige markten** — Verenigd Koninkrijk, Japan

Deze garantie geldt niet voor producten die in enig ander land worden geleverd. Het Verenigd Koninkrijk is geen lid van de Europese Unie of de EER. De hierboven genoemde landen van de Europese Unie zijn de enige gedekte EU-landen; deze garantie wordt niet in de gehele EU/EER aangeboden.

10. Landenbijlagen

De bijlage voor uw markt maakt deel uit van deze garantie.

Bijlage A — Verenigde Staten. Dit is een beperkte garantie in de zin van de Magnuson-Moss Warranty Act. Deze garantie geeft u specifieke wettelijke rechten, en u kunt daarnaast andere rechten hebben die per staat verschillen.

Bijlage B — Canada. De garantietermijnen en de dekking in Sectie 3 gelden in Canada op dezelfde voorwaarden als in de Verenigde Staten. Deze commerciële garantie vervangt, beperkt of vermindert geen dwingende rechten of rechtsmiddelen die u hebt op grond van het toepasselijke Canadese federale, provinciale of territoriale recht. *(Wordt voor Quebec in Canadees Frans verstrekt.)*

Bijlage C — Europese Unie (de in Sectie 9 genoemde landen). Deze beperkte garantie is een commerciële garantie van de fabrikant. Zij komt bovenop uw wettelijke rechten jegens de verkoper op grond van het recht van uw land en doet daaraan geen afbreuk, met inbegrip van uw recht op een remedie voor goederen die niet in overeenstemming zijn met de koopovereenkomst gedurende ten minste twee jaar na levering. Wend u tot de verkoper bij wie u het product hebt gekocht om uw wettelijke rechten uit te oefenen.

Bijlage D — Verenigd Koninkrijk. Deze beperkte garantie is een commerciële garantie van de fabrikant. Zij komt bovenop uw wettelijke rechten op grond van de Consumer Rights Act 2015 jegens de detailhandelaar bij wie u het product hebt gekocht, en doet daaraan geen afbreuk.

Bijlage E — Japan. Deze garantie is een vrijwillige commerciële garantie van de fabrikant en beperkt of sluit uw rechten op grond van de Japanse Consumentencontractenwet of andere dwingende bepalingen van Japans recht niet uit.

Bijlage F — Mexico. Voor producten die in Mexico worden geleverd, is de Spaanstalige versie van deze garantie (es - MX) de doorslaggevende versie. Zij wordt met het product meegeleverd en is beschikbaar op keshome.com/warranty. Zij vermeldt het adres in Mexico waar claims kunnen worden ingediend en onderdelen kunnen worden verkregen, zoals vereist door de Ley Federal de Protección al Consumidor. Deze commerciële garantie vervangt, beperkt of vermindert de door die wet aan u verleende rechten niet. De tijd die wordt besteed aan reparaties onder deze garantie telt niet mee binnen de garantietermijn, en KES draagt de transportkosten die voortvloeien uit de nakoming van deze garantie.