Beschränkte Garantie von KES

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version 2.4 · Revised 20 October 2026 · Effective 1 November 2026 · Deutsch (de)

> Dies ist eine Übersetzung des englischen Textes. Bei Abweichungen gilt die für Sie günstigere Fassung. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben hiervon unberührt.

Dies ist eine beschränkte Garantie. Sie gilt für KES-Markenprodukte, die neu über einen offiziellen KES-Vertriebsweg (siehe Abschnitt 2) gekauft und in eines der in Abschnitt 9 genannten Länder geliefert wurden.

Wo diese Garantie gilt. Diese Garantie gilt für Produkte, die in die in Abschnitt 9 genannten Länder geliefert werden (insgesamt 19 Länder); Produkte, die in ein anderes Land geliefert werden, sind nicht abgedeckt. Suchen Sie unten Ihr Land; der dort genannte Anhang ist für Sie Bestandteil dieser Garantie.

- Vereinigte Staaten — Anhang A (einschließlich Kalifornien)
- Kanada — Anhang B (einschließlich Québec)
- Mexiko — Anhang F; maßgeblich ist die spanischsprachige Fassung dieser Garantie (es-MX)
- Deutschland, Frankreich, Spanien, Italien, Niederlande, Polen, Schweden, Irland, Belgien, Österreich, Portugal — Anhang C; für Polen zusätzlich C.4, für Belgien C.5, für Spanien C.6, für Portugal C.7, für Italien C.8, für Irland C.9, für Schweden C.10, für Deutschland C.11, für Österreich C.12 und für Frankreich Anhang H
- Vereinigtes Königreich — Anhang D
- Japan — Anhang E
- Australien — Anhang G
- Brasilien — Anhang I, der die Abschnitte 2, 4, 5, 6, 7 und 8 ändert und ihnen vorgeht; maßgeblich ist die portugiesischsprachige Fassung dieser Garantie (pt-BR)
- Türkei — Anhang J, der allen entgegenstehenden Bestimmungen dieser Garantie vorgeht; die Fristen laufen ab Lieferung und betragen mindestens 2 Jahre (J.4(a))

Diese Fassung gilt für Produkte, die ab dem 1. November 2026 gekauft werden. Sie schränkt keine Rechte oder Rechtsbehelfe ein, die Ihnen bereits nach geltendem Recht oder aufgrund von Garantieerklärungen oder Werbeaussagen zustehen, die in Bezug auf Ihren Kauf rechtlich verbindlich sind, einschließlich der mit dem Produkt gelieferten Erklärungen. Gewährt Ihnen eine verbindliche frühere Erklärung einen günstigeren Schutz, gewährt KES Ihnen diesen Schutz. Eine Änderung dieser Website verkürzt für sich genommen nicht die Garantie, die für einen bereits getätigten Kauf gilt.

Wichtige Einschränkungen — das Folgende gilt nicht in Québec. Für Produkte, die in die Vereinigten Staaten oder nach Kanada außerhalb der Provinz Québec geliefert werden: Jede stillschweigende Garantie, einschließlich der stillschweigenden Garantien der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck, ist in ihrer Dauer auf den anwendbaren Garantiezeitraum nach Abschnitt 3 beschränkt. **Einige Bundesstaaten lassen keine Beschränkungen der Dauer einer stillschweigenden Garantie zu; daher gilt die vorstehende Beschränkung für Sie möglicherweise nicht. Die Beschränkung der Dauer stillschweigender Garantien sowie jede Beschränkung der Ansprüche wegen Verletzung einer stillschweigenden Garantie in Abschnitt 7 gelten nicht für Produkte, die an Verbraucher in Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, West Virginia oder im District of Columbia geliefert werden. In West Virginia, Massachusetts, Maryland und im District of**

Columbia gilt für an Verbraucher gelieferte Produkte keine der Beschränkungen in Abschnitt 7 oder im ersten Absatz von Abschnitt 8, gleich ob es sich um eine ausdrückliche oder eine stillschweigende Garantie handelt. KES haftet nicht für Neben- oder Folgeschäden (Abschnitt 7). **Einige Bundesstaaten erlauben den Ausschluss oder die Beschränkung von Neben- oder Folgeschäden nicht; daher findet die vorstehende Beschränkung oder der vorstehende Ausschluss auf Sie möglicherweise keine Anwendung.**

1. Wer diese Garantie gewährt

Diese Garantie wird vom Hersteller gewährt:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(nachfolgend „KES“, „wir“, „uns“ genannt)

KES ist in jedem der in Abschnitt 9 genannten Märkte der Garantiegeber. KES prüft jeden Garantieanspruch und teilt Ihnen seine Entscheidung schriftlich mit Begründung mit. Diese Entscheidung ist nicht endgültig: Sie können ihr widersprechen, und nichts in dieser Garantie schränkt Ihr Recht ein, sich an eine Verbraucherbehörde, eine zuständige Stelle für außergerichtliche Streitbeilegung oder ein Gericht zu wenden. Der KES-Kundendienst ist die Kontaktstelle, über die Verbraucher Ansprüche einreichen (Abschnitt 6); er nimmt Ansprüche entgegen, dokumentiert und bearbeitet sie in unserem Namen.

Ist KES HILI INC. in Ihrer Bestellung als Einzelhandelsverkäufer angegeben, unterstützt sie im Namen des Herstellers bei der Bearbeitung von Ansprüchen. Diese Rollenbeschreibung schließt keine Pflicht oder Haftung der KES HILI INC. nach geltendem Recht aus und beschränkt sie nicht.

Sie müssen kein Produkt nach China zurücksenden. Wenn eine Rücksendung, Prüfung oder ein Austausch erforderlich ist, teilt KES Ihnen mit, wohin Sie den Artikel senden müssen, und organisiert den Rückversand für einen von der Garantie gedeckten Anspruch oder erstattet die Kosten dafür.

2. Wer von der Garantie erfasst ist

- **Ursprünglicher Verbraucherkäufer** — die Person oder Einrichtung, die das Produkt neu, für den eigenen Gebrauch, über einen offiziellen KES-Vertriebsweg gekauft hat und einen datierten Kaufnachweis vorlegen kann. Offizielle KES-Vertriebswege sind: KES oder eine Gesellschaft der KES-Gruppe direkt, einschließlich keshome.com; die KES-Shops bei Amazon, Walmart und TikTok Shop, sofern KES, ein Unternehmen der KES-Gruppe (KES HILI INC. oder KES HOME (U.S.) LIMITED) oder ein von KES autorisierter Verkäufer (AQUATEK INNOVATIONS LIMITED, bei Amazon Japan) als Verkäufer angegeben ist; sowie Wayfair und The Home Depot, sofern das Produkt von Wayfair bzw. The Home Depot selbst verkauft wird.
- **Ursprünglicher privater Verbraucherkäufer** — ein ursprünglicher Verbraucherkäufer, der eine natürliche Person ist und das Produkt in einer Wohnimmobilie, die in seinem Eigentum steht und von ihm selbst bewohnt wird, selbst installiert oder installieren ließ. Der lebenslange Garantieschutz nach Abschnitt 3.1(a) und Abschnitt 3.3(a) steht nur dieser Gruppe zu.
- **Alle anderen Käufer** — einschließlich gewerblicher, industrieller, geschäftlicher, in der Vermietung tätiger, gastgewerblicher, institutioneller, bauunternehmerischer und als Vermieter handelnder Käufer sowie aller Käufer, die keine ursprünglichen Verbraucherkäufer sind.

Geht das Eigentum am Produkt während der Laufzeit dieser Garantie auf einen anderen Verbraucher über, ist der neue Eigentümer für die verbleibende Laufzeit abgedeckt, sofern der ursprüngliche datierte Kaufnachweis vorgelegt wird. Eine Deckung, die laut Angabe so lange gilt, wie der ursprüngliche private Verbraucherkäufer Eigentümer der Wohnimmobilie ist, endet, wenn diese Person nicht mehr Eigentümer dieser Wohnimmobilie ist; ein späterer Eigentümer ist dann für den Zeitraum abgedeckt, der für alle anderen Käufer angegeben ist, gerechnet ab dem

ursprünglichen Kaufdatum. Für jeden Anspruch ist ein datierter Kaufnachweis eines offiziellen KES-Vertriebswegs (Bestellnummer, Bestellbestätigung oder Quittung) oder ein anderer angemessener Nachweis des ursprünglichen Kaufs und seines Datums erforderlich. Ein Produkt, das neu als Geschenk erhalten wurde, ist für den Beschenkten so abgedeckt, als hätte er es selbst gekauft, sofern der datierte Kaufnachweis des Käufers vorgelegt wird. Diese Garantie gilt nicht für ein Produkt, das erstmals von einem anderen Verkäufer als einem offiziellen KES-Vertriebsweg neu verkauft wurde; KES kann nach eigenem Ermessen Ersatzteile liefern oder eine Reparatur gegen Gebühr durchführen. Ein Produkt, das ursprünglich neu über einen offiziellen KES-Vertriebsweg gekauft wurde, bleibt abgedeckt, wenn es auf einen späteren Eigentümer übergeht, wie oben beschrieben.

Die Käuferkategorien in diesem Abschnitt bestimmen nur, wer Anspruch auf die in dieser Garantie beschriebenen zusätzlichen vertraglichen Leistungen hat. Sie bestimmen nicht, ob Sie nach geltendem Recht Verbraucher sind, und sie schließen zwingende Rechte oder Rechtsbehelfe weder aus noch schränken sie diese ein. Insbesondere entzieht Ihnen die Einordnung als Vermieter, als geschäftlicher Käufer oder als anderer Käufer für sich genommen keinen gesetzlichen Verbraucherschutz, der für Sie gilt.

3. Was ist abgedeckt und für wie lange

KES gewährt Garantie dafür, dass ihre Produkte für die nachstehenden Zeiträume frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind, gerechnet ab dem **ursprünglichen Kaufdatum**, sofern nicht anders angegeben. Wo diese Garantie einen Zeitraum ab dem ursprünglichen Kaufdatum bemisst und das Produkt dem ursprünglichen Käufer erst nach diesem Datum geliefert wurde, beginnt der Zeitraum stattdessen mit dem Lieferdatum.

3.0 Verlängerung durch Registrierung — gilt für jedes KES-Produkt

- Jedes KES-Produkt in diesem Abschnitt kann bei KES registriert werden, um seine Garantie um **1 Jahr** zu verlängern. Die Verlängerung gilt für **alle KES-Produkte**; sie ist nicht auf ein bestimmtes Modell, eine bestimmte Serie oder eine bestimmte Kategorie beschränkt.
- Die Registrierung kann **jederzeit** nach dem Kauf erfolgen. Es gibt keine Frist für die Registrierung, und eine spätere Registrierung verringert die Verlängerung nicht.
- Die Verlängerung fügt jedem in den Abschnitten 3.1 bis 3.6 angegebenen Zeitraum, der als feste Anzahl von Jahren angegeben ist, **1 Jahr** hinzu. Ist ein Zeitraum als so lange dauernd angegeben, wie der ursprüngliche private Verbraucherkäufer Eigentümer der Wohnimmobilie ist, in der das Produkt ursprünglich installiert wurde (Abschnitte 3.1(a) und 3.3(a)), ist diese lebenslange Deckung bereits unbegrenzt und bleibt daher durch die Registrierung unverändert.
- Sowohl der Basiszeitraum als auch der verlängerte Zeitraum beginnen mit dem **ursprünglichen Kaufdatum** oder, falls die Lieferung später erfolgt, mit dem Tag, an dem das Produkt dem ursprünglichen Käufer geliefert wurde, vorbehaltlich eines abweichenden Fristbeginns, eines längeren Zeitraums, einer Hemmung oder einer Verlängerung, die nach geltendem Recht oder nach dem anwendbaren Länderanhang vorgeschrieben sind. Die Registrierung setzt die Frist nicht zurück.
- Registrierung: keshome.com/product-registration oder scannen Sie den QR-Code in der Produktanleitung. Die Registrierung ist in jedem in Abschnitt 9 genannten Markt verfügbar; in den dort genannten Ländern der Europäischen Union findet die Verlängerung keine Anwendung (Anhang C.2).
- Die Registrierung ist freiwillig: Der Garantieschutz nach den Abschnitten 3.1 bis 3.6 gilt unabhängig davon, ob Sie das Produkt registrieren oder nicht. Für jedes von dieser Garantie erfasste Produkt, das in Kalifornien verkauft oder nach Kalifornien geliefert wird, verlängert sich jeder feste Garantiezeitraum in den Abschnitten 3.1 bis 3.6 automatisch um 1 Jahr. Eine Registrierung ist weder für den Basisschutz noch für das zusätzliche Jahr noch für einen Rechtsbehelf aus dieser Garantie erforderlich. Dies gilt unabhängig vom Sitz des Verkäufers und geht jeder Bezugnahme in dieser Garantie auf eine Verlängerung durch Registrierung vor. Der lebenslange Garantieschutz bleibt unverändert.
- Dieser Abschnitt 3.0 gilt für jedes von dieser Garantie erfasste Produkt, unabhängig vom Kaufdatum.

3.1 Armaturen und komplette Duschsysteme

In diesem Abschnitt bezeichnet ein **komplettes Duschsystem** ein von KES als Set geliefertes Duschprodukt, das ein Ventil oder einen Mischer enthält — zum Beispiel ein Duschsystem, das mit Ventil, Duscharm, Duschkopf und Handbrause geliefert wird. Einzeln verkaufte Duschkomponenten, einschließlich Duschköpfen, Handbrausen, Duscharmen, Schläuchen, Gleitstangen und Body-Jets, sind unter Abschnitt 3.6 abgedeckt.

Was ist der Mangel	Ursprünglicher privater Verbraucherkäufer	Alle anderen Käufer
(a) Ein Leck oder Tropfen, ausgehend vom Armaturengehäuse, vom Ventilgehäuse oder von der Kartusche	Solange dieser Käufer Eigentümer der Wohnimmobilie ist, in der das Produkt ursprünglich installiert wurde („lebenslang“)	3 Jahre
(b) Ein Leck oder Tropfen, ausgehend von einem anderen Teil des Produkts	3 Jahre	3 Jahre
(c) Oberfläche (einschließlich Verfärbung, Abblättern, Korrosion und Anlaufen) und jeder andere Mangel, der kein Leck ist	1 Jahr	1 Jahr

Die Zeiträume in den Zeilen (b) und (c) werden bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 um 1 Jahr verlängert. Zeile (a) stellt für den ursprünglichen privaten Verbraucherkäufer eine lebenslange Deckung dar und bleibt durch die Registrierung unverändert; für alle anderen Käufer wird der 3-Jahres-Zeitraum in Zeile (a) bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 um 1 Jahr verlängert.

3.2 Wasserschlag

Wenn ein von dieser Garantie abgedecktes Produkt infolge eines Defekts des Produkts einen Wasserschlag (hydraulischer Druckstoß in der Wasserversorgung) verursacht, ist dieser Defekt für alle Käufer für **3 Jahre** ab dem ursprünglichen Kaufdatum abgedeckt; dieser Zeitraum verlängert sich bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 um 1 Jahr.

3.3 F209DF-Serie mit Klebemontage

Die F209DF-Serie wird mit einem von KES gelieferten Klebepad montiert.

- (a) Für das **Klebepad selbst** wird Garantie gegen Material- und Verarbeitungsfehler gewährt, solange der ursprüngliche private Verbraucherkäufer Eigentümer der Wohnimmobilie ist, in der das Produkt ursprünglich installiert wurde („lebenslang“); für alle anderen Käufer **3 Jahre** ab dem ursprünglichen Kaufdatum.
- (b) Diese Deckung gilt für Mängel des Klebematerials oder seiner Herstellung. Sie gilt nicht, wenn das Pad nicht hält, weil die Montagefläche keine Fläche ist, die in der mit dem Produkt gelieferten Installationsanleitung als geeignet aufgeführt ist, oder weil das Produkt nicht gemäß dieser Anleitung installiert wurde.
- (c) **Jedoch**, wenn ein Versagen durch einen Fehler, eine Auslassung oder mangelnde Klarheit in der KES-Installationsanleitung verursacht wird, behandelt KES dies nicht als Installationsfehler des Verbrauchers, und der Anspruch wird abgedeckt.
- (d) Abhilfe: KES liefert Ersatzklebepads **kostenlos und übernimmt die Versandkosten**. Die Lieferung eines Ersatzpads startet keinen neuen Garantiezeitraum und verlängert den ursprünglichen nicht.
- (e) Alle anderen Teile eines F209DF-Produkts sind unter Abschnitt 3.6 abgedeckt.
- (f) Die lebenslange Deckung in (a) bleibt durch die Registrierung unverändert. Der 3-Jahres-Zeitraum in (a) für alle anderen Käufer und der Zeitraum in Abschnitt 3.6 werden bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 um 1 Jahr verlängert.

3.4 Ablaufprodukte

- Basisgarantie: **2 Jahre** ab dem ursprünglichen Kaufdatum, für alle Käufer.
- Bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 wird der Garantiezeitraum um **1 Jahr** verlängert, sodass sich insgesamt **3 Jahre** ab dem ursprünglichen Kaufdatum ergeben.
- Soweit ein Länderanhang nichts anderes bestimmt (Anhänge C und J), beginnen sowohl der Basiszeitraum als auch der verlängerte Zeitraum mit dem ursprünglichen Kaufdatum.

3.5 A23075 federbelasteter Toilettenpapierhalter

- (a) Der **federbelastete Rollenarm** ist für alle Käufer durch **kostenlosen Ersatz für 3 Jahre** ab dem ursprünglichen Kaufdatum abgedeckt; dieser Zeitraum verlängert sich bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 um 1 Jahr. Die Lieferung eines Ersatzes startet keinen neuen Garantiezeitraum und verlängert den ursprünglichen nicht.
- (b) Alle anderen Teile eines A23075-Produkts sind unter Abschnitt 3.6 abgedeckt.

3.6 Alle anderen Produkte

1 Jahr ab dem ursprünglichen Kaufdatum, bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 um 1 Jahr verlängert.

Wenn mehr als eine der vorstehenden Bestimmungen auf dasselbe Produkt anwendbar sein könnte, gilt die Bestimmung, die den längeren Zeitraum für den betreffenden Mangel vorsieht.

4. Was KES tun wird

Während des maßgeblichen Zeitraums und kostenlos wird KES nach unserer Wahl eine der folgenden Leistungen erbringen: die zur Behebung eines abgedeckten Mangels benötigten Teile liefern; das Produkt reparieren; oder das defekte Teil oder Produkt ersetzen. Wenn Reparatur oder Ersatz wirtschaftlich nicht vertretbar ist, kann KES den Kaufpreis gegen Rückgabe des Produkts erstatten.

Ersatzteile und Ersatzprodukte können neu oder generalüberholt sein. **Wenn KES ein Produkt oder ein Teil ersetzt, ist das Ersatzprodukt oder -teil nur für die restliche Dauer der ursprünglichen Garantiezeit abgedeckt. Ein Ersatzprodukt oder -teil beginnt keine neue Garantiezeit und verlängert die ursprüngliche nicht.**

KES trägt bei einem abgedeckten Anspruch die Kosten für den Versand von Ersatzteilen und Ersatzprodukten an den Verbraucher. KES übernimmt keine Kosten für Arbeitsleistung, Installation, Ausbau oder Wiedereinbau.

Ersatzteile. KES hält für jedes Produktmodell funktionsrelevante Ersatzteile mindestens 10 Jahre ab dem Inverkehrbringen der letzten Einheit dieses Modells verfügbar. Soweit geltendes Recht vorschreibt, dass Serviceunterlagen, Dokumentation, Teile oder Werkzeuge zur Verfügung gestellt werden, stellt KES sie den dazu berechtigten Personen für den Zeitraum und zu den Bedingungen zur Verfügung, die dieses Recht vorschreibt. Kann ein Ersatzteil nicht mehr geliefert werden, stellt KES bei einem durch diese Garantie abgedeckten Anspruch kostenlos ein gleichwertiges Ersatzprodukt zur Verfügung und bietet außerhalb eines abgedeckten Anspruchs als zusätzliche Option einen Preisnachlass auf ein gleichwertiges KES-Produkt an. Das Angebot eines Ersatzprodukts oder eines Preisnachlasses befreit KES nicht von seinen Pflichten hinsichtlich der Ersatzteile und ersetzt keinen gesetzlich vorgeschriebenen Rechtsbehelf. Außerhalb eines abgedeckten Garantieanspruchs können Ersatzteile vorbehaltlich des geltenden Rechts kostenpflichtig sein. Der Zeitraum der Ersatzteilverfügbarkeit verkürzt keinen längeren Garantieschutz. Ihre sonstigen Rechte aus dieser Garantie und nach dem Gesetz bleiben unberührt. (Brasilien: siehe Anhang I. Türkei: siehe Anhang J.)

5. Was nicht abgedeckt ist

Diese Garantie deckt nicht ab:

- normale Abnutzung und Verschleiß;

- Schäden oder Ausfälle infolge unsachgemäßer Installation, unsachgemäßer Wartung, Verwendung außerhalb des vorgesehenen Einsatzbereichs des Produkts, Verwendung im Freien, Einfrieren, Wasserdruck oder Wasserqualität außerhalb des in den Anleitungen angegebenen Bereichs, Missbrauch, Fehlgebrauch oder Unfall;
- Schäden oder Ausfälle, die durch eine Änderung oder Reparatur des Produkts verursacht wurden, jedoch nur, wenn KES nachweisen kann, dass die Änderung oder Reparatur den Mangel verursacht hat. Dass Sie das Produkt von einer Person Ihrer Wahl installieren, warten oder reparieren lassen oder Teile verwenden, die keine KES-Teile sind, führt für sich genommen weder zum Erlöschen dieser Garantie noch zu einer Einschränkung ihres Umfangs;
- das Versagen eines F209DF-Klebepads unter den in Abschnitt 3.3(b) beschriebenen Umständen;
- Schäden durch Reinigungsmittel, die Scheuermittel, Ammoniak, Bleichmittel, Säuren, Wachse, Alkohol oder andere organische Lösungsmittel enthalten;
- Verbrauchs- und Verschleißteile über die in Abschnitt 3 genannten Zeiträume hinaus, einschließlich Filter, Dichtungsscheiben, Dichtungen und Batterien;
- Produkte, die nach Abschnitt 2 ausgeschlossen sind, d. h. Produkte, die erstmals von einem anderen Verkäufer als einem offiziellen KES-Vertriebsweg neu verkauft wurden;
- Kosten für Arbeitsleistung, Installation, Ausbau oder Wiedereinbau sowie jegliche Kosten für den Zugang zum Produkt; und
- Produkte, bei denen die Modell- oder Seriennummer entfernt oder unleserlich gemacht wurde, jedoch nur, wenn das Produkt und sein Kauf nicht auf andere Weise identifiziert werden können (zum Beispiel anhand Ihres Kaufnachweises und von Fotos des Produkts).

Rücksendungen sind keine Garantieansprüche. Wenn Sie ein Produkt einfach zurücksenden möchten, fällt dies unter die **30-Tage-Rückgaberichtlinie** von KES, die von dieser Garantie getrennt ist und unter keshome.com verfügbar ist. Diese Garantie begründet kein Recht auf Rückgabe eines Produkts: Sie berechtigt Sie zu Teilen, Reparatur, Ersatz oder — wenn Reparatur oder Ersatz wirtschaftlich nicht vertretbar ist — zu einer Erstattung, wie in Abschnitt 4 dargelegt. Die 30-Tage-Rückgaberichtlinie schränkt weder ein gesetzliches Widerrufsrecht noch ein gesetzliches Recht auf Preisminderung, auf Beendigung des Vertrags oder auf Rückgabe des Produkts ein, das Ihnen nach dem für Sie geltenden Recht zustehen kann.

6. So machen Sie einen Garantieanspruch geltend

Machen Sie Ihren Anspruch per E-Mail beim KES-Kundendienst geltend – E-Mail ist in allen Märkten der Hauptkanal für Garantieansprüche – und geben Sie Folgendes an: die Modellnummer, einen datierten Kaufbeleg (oder einen anderen angemessenen Nachweis des Kaufs und seines Datums), eine Beschreibung des Problems sowie nach Möglichkeit ein Foto oder ein kurzes Video. Das Fehlen eines Fotos oder Videos steht der Prüfung eines Anspruchs für sich genommen nicht entgegen.

- E-Mail (Hauptkanal): **cs@keshome.com**
- Telefon (US-Nummer): **+1-888-667-4833** — erreichbar Montag bis Freitag, 8.00 bis 16.00 Uhr pazifischer Zeit
- Vollständige Bedingungen und herunterladbare Fassungen in anderen Sprachen: **keshome.com/warranty**

KES wird den Eingang Ihres Garantieantrags bestätigen und Ihnen die nächsten Schritte **innerhalb von zwei Werktagen** nach Erhalt mitteilen. KES kann Sie um weitere Informationen oder Bilder bitten oder Sie auffordern, das Produkt zur Prüfung zurückzusenden, bevor über den Anspruch entschieden wird; wenn eine Rücksendung erforderlich ist, teilt KES Ihnen mit, wohin Sie es senden sollen, und organisiert bei einem abgedeckten Anspruch die Rücksendung oder erstattet die Rücksendekosten.

7. Haftungsbeschränkung

Geltungsbereich der Abschnitte 7 und 8. Dieser Abschnitt 7 und der erste Absatz von Abschnitt 8 gelten nur für Produkte, die in die Vereinigten Staaten oder nach Kanada außerhalb der Provinz Québec geliefert werden. Für Produkte, die in ein anderes in Abschnitt 9 genanntes Land geliefert werden, gelten sie nicht: Dort richten sich die

Haftung von KES und die Dauer gesetzlicher Gewährleistungs- oder Garantierechte nach dem an Ihrem Wohnort geltenden Recht, ohne jede Beschränkung durch diese Garantie.

Die folgende Bestimmung gilt nicht in Québec. Soweit gesetzlich zulässig, übersteigt die Gesamthaftung von KES aus dieser Garantie den für das Produkt gezahlten Kaufpreis nicht, und KES haftet nicht für Neben- oder Folgeschäden.

Einige Bundesstaaten erlauben den Ausschluss oder die Beschränkung von Neben- oder Folgeschäden nicht, daher findet die vorstehende Beschränkung oder der Ausschluss auf Sie möglicherweise keine Anwendung.

Nichts in dieser Garantie schließt die Haftung von KES für Tod oder Personenschäden, die durch unsere Fahrlässigkeit verursacht wurden, für Betrug oder für jede andere Haftung, die nach geltendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, aus oder beschränkt sie. (Brasilien: siehe Anhang I. Türkei: siehe Anhang J.)

8. Stillschweigende Garantien und Ihre gesetzlichen Rechte

Der erste Absatz dieses Abschnitts gilt nur für Produkte, die in die Vereinigten Staaten oder nach Kanada außerhalb der Provinz Québec geliefert werden (siehe Abschnitt 7).

Die folgende Bestimmung gilt nicht in Québec. Alle stillschweigenden Garantien, einschließlich etwaiger stillschweigender Garantien der Marktgängigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck, sind in ihrer Dauer auf den in Abschnitt 3 genannten anwendbaren Garantiezeitraum beschränkt. **Einige Bundesstaaten lassen keine Beschränkungen der Dauer einer stillschweigenden Garantie zu; daher gilt die vorstehende Beschränkung für Sie möglicherweise nicht. Die Beschränkung der Dauer stillschweigender Garantien sowie jede Beschränkung der Ansprüche wegen Verletzung einer stillschweigenden Garantie in Abschnitt 7 gelten nicht für Produkte, die an Verbraucher in Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, West Virginia oder im District of Columbia geliefert werden. In West Virginia, Massachusetts, Maryland und im District of Columbia gilt für an Verbraucher gelieferte Produkte keine der Beschränkungen in Abschnitt 7 oder im ersten Absatz von Abschnitt 8, gleich ob es sich um eine ausdrückliche oder eine stillschweigende Garantie handelt.**

Diese Garantie verleiht Ihnen bestimmte Rechte, und Sie haben möglicherweise weitere Rechte, die von Bundesstaat zu Bundesstaat und von Land zu Land unterschiedlich sind. Diese beschränkte Garantie ist eine freiwillige gewerbliche Garantie des Herstellers. Sie gilt **zusätzlich zu** allen zwingenden Rechten oder Rechtsbehelfen, die Ihnen gegen den Verkäufer oder jede andere Person nach dem an Ihrem Wohnort geltenden Recht zustehen, und ersetzt, beschränkt oder verringert diese nicht. Siehe den Länderanhang für Ihren Markt in Abschnitt 10.

9. Wo diese Garantie gilt

Diese Garantie gilt für Produkte, die geliefert werden an:

- **Nordamerika** — Vereinigte Staaten, Kanada, Mexiko
- **Europa (Europäische Union)** — Deutschland, Frankreich, Spanien, Italien, Niederlande, Polen, Schweden, Irland, Belgien, Österreich, Portugal
- **Weitere Märkte** — Vereinigtes Königreich, Japan, Australien, Brasilien, Türkei

Diese Garantie gilt nicht für Produkte, die in ein anderes Land geliefert werden. Das Vereinigte Königreich ist weder Mitglied der Europäischen Union noch des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR). Die oben genannten Länder der Europäischen Union sind die einzigen abgedeckten EU-Länder; diese Garantie wird nicht für die gesamte EU/den gesamten EWR angeboten.

10. Länderanhänge

Der Anhang für Ihren Markt ist Bestandteil dieser Garantie.

Anhang A — Vereinigte Staaten. Dies ist eine beschränkte Garantie im Sinne des Magnuson-Moss Warranty Act. Diese Garantie verleiht Ihnen bestimmte gesetzliche Rechte, und Sie haben möglicherweise weitere Rechte, die von Bundesstaat zu Bundesstaat unterschiedlich sind.

Kalifornien. KES unterhält in Kalifornien keine Service- und Reparatureinrichtungen. Für ein in Kalifornien verkauftes KES-Produkt, das dieser Garantie nicht entspricht, sieht Section 1793.3 des California Civil Code die folgenden Wege vor, um Abhilfe zu erhalten.

(a) Sie können das Produkt an den Einzelhändler zurückgeben, bei dem Sie es gekauft haben. Dieser Einzelhändler muss eine der folgenden Maßnahmen ergreifen: es so reparieren, dass es dieser Garantie entspricht; Sie an eine angemessen nahe gelegene unabhängige Reparatur- oder Serviceeinrichtung verweisen, die bereit ist, es nach Section 1793.3 zu reparieren; es durch ein identisches oder angemessen gleichwertiges Produkt ersetzen; oder den ursprünglichen Kaufpreis abzüglich des Betrags erstatten, der unmittelbar auf Ihre Nutzung vor Entdeckung des Mangels entfällt.

(b) Sie können das Produkt stattdessen an einen beliebigen Einzelhändler in Kalifornien zurückgeben, der gleichartige KES-Produkte verkauft. Dieser Einzelhändler kann jede der in (a) beschriebenen Abhilfen gewähren.

Können Sie das Produkt wegen seiner Größe oder seines Gewichts, seiner Befestigungsart, seiner Einbauart oder der Art des Mangels nicht zurückgeben, teilen Sie den Mangel dem Einzelhändler mit. Eine schriftliche Mitteilung gilt als Rückgabe des Produkts im Sinne von (a) und (b). Der Einzelhändler muss das Produkt dann bei Ihnen zu Hause reparieren, es zur Reparatur abholen oder seinen Transport zu seinem Geschäftssitz veranlassen; die angemessenen Transportkosten trägt der Einzelhändler. Sie können auch KES unter cs@keshome.com benachrichtigen.

(c) Betrug der Großhandelspreis des Produkts für den Einzelhändler $50 oder mehr und hat das Vorgehen nach (a) oder (b) nicht zu angemessener Abhilfe geführt, können Sie eine unabhängige Reparatur- oder Serviceeinrichtung in Anspruch nehmen, sofern die Reparatur wirtschaftlich durchführbar ist. KES zahlt Ihnen oder, wenn Sie Ihre Ansprüche an die Einrichtung abtreten, der Einrichtung die tatsächlichen und angemessenen Service- und Reparaturkosten einschließlich Teilen und angemessener Transportkosten zuzüglich eines angemessenen Gewinns. Sie haften nicht für diese Kosten. Die unmittelbar nachstehende zusätzliche Zusage von KES hebt die Preisschwelle für die von ihr erfassten Verbraucheransprüche auf.

Zusätzliche Zusage von KES — kein Mindestpreis. Für von dieser Garantie erfasste Produkte, die überwiegend für den persönlichen, familiären oder häuslichen Gebrauch gekauft und in Kalifornien verkauft oder nach Kalifornien geliefert werden, gewährt KES die oben beschriebene Kostenerstattung für unabhängige Reparaturen und wendet die nachstehend beschriebenen Schutzregeln zur Hemmung und zum Nichtablauf auf diese beschränkte Garantie an, und zwar ohne Mindestgroßhandels- oder Mindesteinzelhandelspreis. KES verlangt von Ihnen nicht, einen Großhandelspreis nachzuweisen, um diese Leistungen zu erhalten.

Kann das Produkt wegen seiner Einbauart oder weil es fest mit Ihrem Haus verbunden ist, nicht praktikabel so repariert werden, dass es dieser Garantie entspricht, wird KES es entweder ersetzen und einbauen oder den von Ihnen gezahlten Kaufpreis einschließlich der Einbaukosten erstatten, abzüglich des Betrags, der unmittelbar auf Ihre Nutzung vor Entdeckung des Mangels entfällt. Repariert KES das Produkt nach einer angemessenen Anzahl von Versuchen nicht so, dass es dieser Garantie entspricht, wird KES es ersetzen oder den Kaufpreis erstatten, abzüglich des Betrags, der unmittelbar auf Ihre Nutzung vor Entdeckung des Mangels entfällt (Section 1793.2(d)(1) und (e) des California Civil Code).

Bei einem Produkt mit einem Verkaufspreis von $50 oder mehr ist der Lauf des anwendbaren Garantiezeitraums gehemmt (ausgesetzt), und zwar ab dem Tag, an dem Sie das Produkt zur Garantieleistung oder Reparatur übergeben oder KES oder dem Verkäufer den Mangel mitteilen, bis einschließlich des Tages, an dem Ihnen das reparierte Produkt übergeben wird, Ihnen mitgeteilt wird, dass es repariert ist und zur Abholung bereitsteht, oder Ihnen bei

Reparaturen bei Ihnen zu Hause mitgeteilt wird, dass die Reparaturen abgeschlossen sind. Die Garantie läuft nicht ab, solange sich diese Reparatur aus Gründen verzögert, auf die Sie keinen Einfluss haben, oder wenn die Reparatur den Mangel nicht behoben hat und Sie dies KES oder dem Verkäufer innerhalb von 60 Tagen nach Abschluss der Reparatur mitteilen. Diese Schutzregeln umfassen diejenigen nach Section 1795.6 des California Civil Code. Eine gesetzlich vorgeschriebene Hemmung einer stillschweigenden Garantie gilt ebenfalls. Die vorstehende zusätzliche Zusage von KES hebt die Preisschwelle für diese beschränkte Garantie für die von ihr erfassten Verbraucheransprüche auf.

Diese kalifornische Bestimmung geht allen entgegenstehenden Bestimmungen dieser Garantie vor. Kein Ausschluss von Arbeits-, Installations-, Ausbau-, Wiedereinbau- oder Transportkosten, keine Beschränkung von Rechtsbehelfen oder der Haftung und keine Einschränkung hinsichtlich Reparaturen durch Dritte schränkt ein Recht oder einen Rechtsbehelf ein, auf das nach kalifornischem Recht nicht wirksam verzichtet werden kann.

Anhang B — Kanada. Die Garantiezeiträume und der Garantieumfang in Abschnitt 3 gelten in Kanada zu denselben Bedingungen wie in den Vereinigten Staaten. Diese gewerbliche Garantie ersetzt, beschränkt oder verringert keine zwingenden Rechte oder Rechtsbehelfe, die Ihnen nach anwendbarem kanadischem Bundes-, Provinz- oder Territorialrecht zustehen. *(Wird in kanadischem Französisch für Québec zur Verfügung gestellt.)*

In Kanada gelten die Abschnitte 7 und 8 nur, soweit das Recht Ihrer Provinz oder Ihres Territoriums dies zulässt, und vorbehaltlich aller gesetzlichen Gewährleistungen und Rechtsbehelfe, die nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden können, einschließlich derjenigen nach dem Consumer Protection and Business Practices Act (Saskatchewan), dem Consumer Product Warranty and Liability Act (New Brunswick) und dem Consumer Protection Act (Manitoba).

Québec — gesetzliche Gewährleistung. Zusätzlich zu dieser vertraglichen Garantie gewährt Ihnen das Verbraucherschutzgesetz von Québec (Loi sur la protection du consommateur, CQLR, c. P-40.1) eine gesetzliche Gewährleistung: Die Ware muss für die Zwecke geeignet sein, für die Waren dieser Art gewöhnlich verwendet werden (Art. 37), und bei normalem Gebrauch während einer angemessenen Dauer haltbar sein, unter Berücksichtigung ihres Preises, der Vertragsbedingungen und der Bedingungen ihres Gebrauchs (Art. 38). Sie können unmittelbar gegen den Händler oder gegen KES als Hersteller einen Anspruch geltend machen, der auf einen versteckten Mangel der Ware gestützt ist, es sei denn, Sie hätten ihn bei einer gewöhnlichen Prüfung entdecken können, oder auf das Fehlen von Hinweisen, die zu Ihrem Schutz vor einem Risiko oder einer Gefahr erforderlich sind, die Ihnen sonst nicht bewusst wäre; KES kann sich nicht darauf berufen, den Mangel oder das Fehlen der Hinweise nicht gekannt zu haben (Art. 53). Ein Verbraucher, der die Ware als späterer Erwerber erworben hat, kann diesen Anspruch ebenfalls gegen KES geltend machen, gleichgültig, bei welchem Händler die Ware ursprünglich gekauft wurde. Die Fristen, Bedingungen und Ausschlüsse dieser Garantie (einschließlich der Abschnitte 2, 4 und 5) gelten nur für diese vertragliche Garantie und beschränken die gesetzliche Gewährleistung nicht. Die gesetzliche Gewährleistung und diese Garantie verlängern sich um die Zeit, während der der Händler oder KES die Ware oder einen Teil davon zur Erfüllung der Garantie oder infolge eines Rückrufs der Ware oder eines Teils davon durch KES in Besitz hatte (Art. 50). Diese vertragliche Garantie gilt zusätzlich zu den Gewährleistungen und Rechtsbehelfen nach den in Québec anwendbaren Gesetzen und schränkt diese nicht ein. Ihre Dauer bestimmt nicht, wie lange die Ware für den normalen Gebrauch geeignet bleiben muss. Keine Bestimmung über Kosten, Teile, Registrierung oder Kaufnachweis entzieht Ihnen einen zwingenden Anspruch gegen den Händler oder den Hersteller.

Anhang C — Europäische Union (die in Abschnitt 9 genannten Länder). Diese beschränkte Garantie ist eine gewerbliche Garantie des Herstellers. Sie gilt zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Gewährleistungsrechten gegenüber dem Verkäufer nach dem Recht Ihres Landes; diese Rechte werden durch die Garantie nicht eingeschränkt, und ihre Inanspruchnahme ist unentgeltlich. Dazu gehört Ihr Recht auf unentgeltliche Abhilfe durch den Verkäufer bei Waren, die nicht dem Kaufvertrag entsprechen, für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren ab Lieferung. Um Ihre gesetzlichen Rechte auszuüben, wenden Sie sich an den Verkäufer, bei dem Sie das Produkt gekauft haben. Die zweijährige Laufzeit dieser gewerblichen Garantie begrenzt keine längere gesetzliche Frist und keinen anderen

zwingenden Rechtsbehelf, der in Ihrem Land gilt; die nachstehenden Länderbestimmungen erläutern die örtlichen Regeln. Eine für Ihren Kauf rechtlich verbindliche günstigere Garantie oder Werbeaussage bleibt wirksam.

C.2 Dauer in diesen Ländern. Abweichend von den Abschnitten 3 und 3.0 gilt diese Garantie für Produkte, die in diese Länder geliefert werden, 2 Jahre ab Lieferung, und zwar für jedes Produkt, jedes Teil und jeden Käufer. Dieser Zeitraum tritt an die Stelle der in Abschnitt 3 genannten Zeiträume, einschließlich der lebenslangen Deckung, und die Verlängerung durch Registrierung nach Abschnitt 3.0 findet keine Anwendung. Für ein Produkt, das vor dem 1. November 2026 gekauft wurde, bleibt jeder längere Zeitraum bestehen, der beim Kauf galt (siehe den einleitenden Absatz dieser Garantie).

C.3 Abhilfe in diesen Ländern. Während dieses Zeitraums wird KES ein mangelhaftes Produkt oder Teil unentgeltlich, innerhalb einer angemessenen Frist und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für Sie nach den in Ihrem Land geltenden gesetzlichen Vorschriften über die Abhilfe reparieren oder ersetzen. KES trägt die hierfür erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Versand-, Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten. War das Produkt vor Auftreten des Mangels gemäß seiner Art und seinem Verwendungszweck eingebaut, umfasst dies den Ausbau des mangelhaften und den Einbau des reparierten oder ersetzten Produkts oder den Ersatz der hierfür erforderlichen Kosten. Abweichend von den Abschnitten 4 und 5 liefert KES Teile zum Selbsteinbau oder erstattet anstelle von Reparatur oder Ersatz den Preis nur mit Ihrem Einverständnis; ein generalüberholtes Ersatzprodukt liefert KES nur auf Ihren ausdrücklichen Wunsch. Soweit das Recht Ihres Landes Ihnen die Wahl zwischen Reparatur und Ersatz einräumt, liegt diese Wahl bei Ihnen. Es wird vermutet, dass ein während dieses Zeitraums auftretender Mangel von der Garantie erfasst ist; ein Ausschluss nach Abschnitt 5 gilt nur, wenn KES nachweist, dass er vorliegt.

C.4 Polen — Garantiefrist und Frist für die Erfüllung. Für Produkte, die nach Polen geliefert werden: Liefert KES in Erfüllung dieser Garantie anstelle eines mangelhaften Produkts ein mangelfreies Produkt oder nimmt KES eine wesentliche Reparatur vor, beginnt die Garantiefrist mit der Lieferung des mangelfreien Produkts bzw. der Rückgabe des reparierten Produkts neu zu laufen; ersetzt KES ein Teil, beginnt die Frist für dieses Teil mit dessen Lieferung neu zu laufen. In anderen Fällen verlängert sich die Garantiefrist um die Zeit, während der Sie das Produkt wegen des Mangels nicht nutzen konnten (Art. 581 des polnischen Zivilgesetzbuchs). KES erfüllt seine Pflichten aus dieser Garantie unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen ab Lieferung des Produkts oder, wenn KES die Lieferung des Produkts nicht verlangt, ab Anzeige des Mangels, und liefert Ihnen das Produkt oder das Teil auf eigene Kosten (Art. 580 § 2 des polnischen Zivilgesetzbuchs). Die Abschnitte 3.3(d), 3.5(a) und 4 gelten in Polen nicht, soweit sie etwas anderes bestimmen.

C.5 Belgien. Weist die Ware eine Vertragswidrigkeit auf, die bei der Lieferung besteht und innerhalb von zwei Jahren ab der Lieferung offenbar wird, haben Sie von Gesetzes wegen Anspruch auf unentgeltliche Abhilfe durch den Verkäufer (Artikel 1649bis bis 1649nonies des alten Zivilgesetzbuches); diese gewerbliche Garantie schränkt diese Ansprüche nicht ein.

C.6 Spanien. Von Gesetzes wegen muss der Verkäufer ein vertragswidriges Produkt drei Jahre ab Lieferung unentgeltlich in den vertragsgemäßen Zustand versetzen (Artikel 120 des konsolidierten Allgemeinen Gesetzes zum Schutz der Verbraucher und Nutzer), einschließlich Versand-, Transport-, Arbeits- und Materialkosten; ist es unmöglich oder unzumutbar, sich an den Verkäufer zu wenden, können Sie Reparatur oder Ersatz unmittelbar von KES als Hersteller verlangen (Artikel 125). Der technische Kundendienst und die gesetzlich vorgeschriebenen Ersatzteile bleiben für den gesetzlich anwendbaren Zeitraum verfügbar; muss eine Reparatur unentgeltlich erfolgen, werden Ihnen weder die Teile noch die zu ihrer Durchführung erforderlichen Kosten berechnet. Leistungen außerhalb des Schutzumfangs können vor Ihrer Annahme gesondert veranschlagt werden. Diese gewerbliche Garantie schränkt diese Rechte nicht ein.

C.7 Portugal. Von Gesetzes wegen haftet der Verkäufer für jede Vertragswidrigkeit, die sich innerhalb von drei Jahren ab Lieferung zeigt; Sie haben unentgeltlich Anspruch auf Herstellung des vertragsgemäßen Zustands (Reparatur oder Ersatz), auf Preisminderung oder auf Beendigung des Vertrags (Gesetzesdekret Nr. 84/2021, Artikel 12 und 15). Bei einer Vertragswidrigkeit, die sich innerhalb von zwei Jahren ab Lieferung zeigt, wird vermutet, dass sie bereits bei der Lieferung bestand; nach Ablauf dieses Zeitraums müssen Sie nachweisen, dass die

Vertragswidrigkeit bereits bei der Lieferung bestand (Artikel 13). Sie können außerdem Reparatur oder Ersatz unmittelbar von KES als Hersteller verlangen (Artikel 40). Im Rahmen dieser gewerblichen Garantie wird vermutet, dass ein Mangel, der sich während ihrer Laufzeit zeigt, abgedeckt ist (siehe C.3). Die Laufzeit dieser gewerblichen Garantie ist für sich genommen kein Grund, ein noch bestehendes gesetzliches Recht zu verweigern. Diese gewerbliche Garantie schränkt diese Rechte nicht ein.

C.8 Italien. Für ab dem 31. Juli 2026 geschlossene Verträge gilt: Wird die Vertragswidrigkeit durch Reparatur behoben, verlängert sich die Haftungsfrist des Verkäufers nach dem italienischen Verbrauchergesetzbuch einmalig um zwölf Monate, und der Verkäufer informiert Sie vor der Abhilfe über Ihr Recht, zwischen Reparatur und Ersatzlieferung zu wählen, sowie über diese Verlängerung (Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206/2005, Artikel 133 Absatz 1-bis und Artikel 135-bis Absatz 2-bis, in der Fassung des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 176/2026, anwendbar ab dem 22. Oktober 2026). Diese gewerbliche Garantie schränkt diese Rechte nicht ein.

C.9 Irland. Für Produkte, die nach Irland geliefert werden, können Sie jeden angemessenen Nachweis des ursprünglichen Kaufs und der Lieferung verwenden; eine Original-Papierquittung ist nicht der einzige zulässige Nachweis. Bitte geben Sie das Modell, eine Beschreibung des Problems und, soweit zumutbar möglich, ein Foto oder Video an. Das Fehlen eines Bildes steht der Prüfung eines Anspruchs für sich genommen nicht entgegen. Bauen Sie ein installiertes Produkt nicht ab oder aus, wenn dies unsicher sein oder Schäden verursachen könnte. Sind Prüfung, Rücksendung, Ausbau oder Wiedereinbau erforderlich, um eine Abhilfe zu leisten, die KES unentgeltlich zu leisten hat, veranlasst KES dies oder trägt die erforderlichen angemessenen Kosten, ohne von Ihnen zu verlangen, eine grenzüberschreitende Rücksendung vorzufinanzieren. Für eine Leistung außerhalb des anwendbaren Schutzes wird ohne Rechtsgrundlage und ohne Ihre Zustimmung in Kenntnis der Sachlage keine Gebühr erhoben. Diese Bestimmung C.9 geht den Abschnitten 2, 4, 5 und 6 vor, soweit diese etwas anderes bestimmen.

C.10 Schweden. Für Produkte, die nach Schweden geliefert werden, haftet der Verkäufer von Gesetzes wegen für Fehler, die bei der Lieferung vorhanden waren und sich innerhalb von drei Jahren zeigen (schwedisches Verbraucherkaufgesetz, SFS 2022:260). Diese gewerbliche Garantie lässt diese Haftung unberührt. Eine längere oder günstigere Garantie, die für Ihren Kauf verbindlich ist, bleibt unberührt.

C.11 Deutschland. Für ab dem 31. Juli 2026 geschlossene Verträge gilt: Wird die Ware durch Reparatur in den vertragsgemäßen Zustand versetzt, verlängert sich die gesetzliche Gewährleistungsfrist des Verkäufers nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch einmalig um zwölf Monate, und der Verkäufer informiert Sie vor der Abhilfe über Ihr Recht, zwischen Reparatur und Ersatzlieferung zu wählen, sowie über diese Verlängerung. Diese gewerbliche Garantie schränkt diese Rechte nicht ein.

C.12 Österreich. Für ab dem 1. Oktober 2026 geschlossene Verträge gilt: Wird die Ware durch Reparatur in den vertragsgemäßen Zustand versetzt, verlängert sich die gesetzliche Gewährleistungsfrist des Verkäufers nach dem Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG, in der Fassung BGBl. I Nr. 60/2026) einmalig um ein Jahr, und der Verkäufer informiert Sie vor der Abhilfe über Ihr Recht, zwischen Reparatur und Ersatzlieferung zu wählen, sowie über diese Verlängerung. Diese gewerbliche Garantie schränkt diese Rechte nicht ein.

Anhang D — Vereinigtes Königreich. Diese beschränkte Garantie ist eine gewerbliche Garantie des Herstellers. Sie gilt zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Gewährleistungsrechten aus dem Consumer Rights Act 2015 gegenüber dem Händler, bei dem Sie das Produkt gekauft haben, und lässt diese unberührt. Wenn Sie das Produkt im KES-Shop auf Amazon.co.uk gekauft haben, ist der Händler die KES HOME (U.S.) LIMITED, ein Unternehmen der KES-Gruppe; andernfalls ist es der Verkäufer, bei dem Sie das Produkt gekauft haben. Eine schriftliche Ausfertigung dieser Garantie erhalten Sie kostenlos auf Anfrage an cs@keshome.com.

Anhang E — Japan. Diese Garantie ist eine freiwillige gewerbliche Garantie des Herstellers und schränkt Ihre Rechte aus dem japanischen Verbrauchervertragsgesetz, dem japanischen Zivilgesetzbuch und anderen japanischen Rechtsvorschriften nicht ein und schließt sie nicht aus. Für Produkte, die nach Japan geliefert werden, bleiben Ihre Rechte gegenüber dem Verkäufer wegen Vertragswidrigkeit nach Art. 562 ff. des japanischen Zivilgesetzbuchs (Nacherfüllung durch Reparatur der Sache oder Lieferung einer Ersatzsache, Minderung des Kaufpreises, Schadensersatz und Rücktritt vom Vertrag) von dieser Garantie unberührt. Ansprüche aus dieser Garantie können in

japanischer Sprache geltend gemacht werden. KES teilt Ihnen die Entscheidung über einen Garantieanspruch mit Begründung mit. Diese Entscheidung ist nicht endgültig, und Sie können ihr widersprechen. Ein nach dem Gesetz zulässiger Anspruch wird nicht allein deshalb abgelehnt, weil die Vorlage von Fotos oder Videos schwierig ist. Die Wahl der Abhilfe und die Verwendung generalüberholter Produkte nach Abschnitt 4 sowie die Nachweise nach Abschnitt 6 gelten nur, soweit sie Ihre gesetzlichen Rechte nicht einschränken.

Anhang F — Mexiko. Für Produkte, die nach Mexiko geliefert werden, ist die spanischsprachige Fassung dieser Garantie (`es-MX`) die maßgebliche Fassung. Sie ist unter keshome.com/warranty verfügbar, und KES sendet sie jedem Verbraucher, der unter cs@keshome.com darum bittet, kostenlos per E-Mail oder als gedrucktes Exemplar zu. Sie nennt die Anschrift in Mexiko, unter der Ansprüche geltend gemacht und Ersatzteile erhältlich sind, wie es das Ley Federal de Protección al Consumidor vorschreibt, und gewährt Ihnen die Rechte, die dieses Gesetz verlangt, darunter: eine neue Garantiefrist, wenn ein Produkt ersetzt wird; Ihre Wahl zwischen einem neuen Ersatzprodukt und einer Erstattung, zuzüglich einer Bonifikation von mindestens 20 % des Preises, wenn ein repariertes Produkt weiterhin nicht gebrauchstauglich ist; und die Deckung jedes in Mexiko neu verkauften KES-Produkts, gleichgültig, welcher Verkäufer es verkauft hat. Diese gewerbliche Garantie ersetzt, beschränkt oder verringert nicht die Rechte, die Ihnen durch dieses Gesetz gewährt werden. Die Zeit, die für im Rahmen dieser Garantie durchgeführte Reparaturen aufgewendet wird, wird nicht auf den Garantiezeitraum angerechnet, und KES trägt die Transportkosten, die aus der Erfüllung dieser Garantie entstehen.

Anhang G — Australien. Diese Mängelgarantie wird von Heshan KES Sanitary Ware Limited, dem Hersteller, gewährt; Geschäftsanschrift: No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China; Telefon +1-888-667-4833 (US-Nummer; Montag bis Freitag, 8.00 bis 16.00 Uhr pazifischer Zeit); E-Mail cs@keshome.com. Voraussetzung für einen Anspruch ist, dass der Mangel innerhalb des in Abschnitt 3 genannten anwendbaren Zeitraums auftritt (bei Registrierung nach Abschnitt 3.0 entsprechend verlängert). Senden Sie Ihren Anspruch per E-Mail an cs@keshome.com, den Hauptkanal für Ansprüche, oder per Post an die obige Geschäftsanschrift, mit der Modellnummer, einem datierten Kaufnachweis, einer Beschreibung des Problems und nach Möglichkeit einem Foto oder kurzen Video; was KES zur Erfüllung dieser Garantie tut, ist in den Abschnitten 4 und 6 festgelegt. KES trägt die Kosten für den Versand von Ersatzteilen und Ersatzprodukten an Sie und, wenn KES Sie auffordert, das Produkt zurückzusenden, die Kosten dieser Rücksendung; haben Sie solche Kosten selbst bezahlt, können Sie deren Erstattung verlangen, indem Sie eine E-Mail mit Ihrer Anspruchsreferenz und dem Beleg an cs@keshome.com senden. Sonstige Kosten der Geltendmachung, etwa Ihre eigenen Aus- oder Wiedereinbaukosten, tragen Sie, unbeschadet Ihrer Rechte nach dem Australian Consumer Law. Unabhängig davon, über welchen Vertriebsweg Sie das Produkt gekauft haben, hält KES funktionsrelevante Ersatzteile mindestens 10 Jahre ab dem Inverkehrbringen der letzten Einheit des Modells verfügbar (Abschnitt 4), und die Beschränkungen in Abschnitt 2 hinsichtlich des erfassten Personenkreises gelten nur für diese Garantie, nicht für Ihre Rechte nach dem Australian Consumer Law. Gesetzlich vorgeschriebener Hinweis (im Originalwortlaut): Goods presented for repair may be replaced by refurbished goods of the same type rather than being repaired. Refurbished parts may be used to repair the goods. Die Leistungen aus dieser Garantie bestehen zusätzlich zu Ihren sonstigen gesetzlichen Rechten und Rechtsbehelfen in Bezug auf die Waren; nichts in dieser Garantie, einschließlich der Abschnitte 7 und 8, schließt Rechte oder Rechtsbehelfe nach dem Australian Consumer Law aus, beschränkt oder ändert sie. Gesetzlich vorgeschriebener Hinweis (im Originalwortlaut): Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

Anhang H — Frankreich. Für Produkte, die nach Frankreich geliefert werden, sind die folgenden Bestimmungen in französischer Sprache, wie nach französischem Recht vorgeschrieben, Bestandteil dieser Garantie und gehen entgegenstehenden Bestimmungen dieser Garantie vor.

Contrat de garantie commerciale. Le présent document constitue le contrat de garantie commerciale de KES au sens des articles L. 217-21 et L. 217-22 du code de la consommation. Garant : Heshan KES Sanitary Ware Limited, dont l’adresse figure à la section 1 ; adresse électronique : cs@keshome.com (canal principal) ; téléphone :

+1-888-667-4833. Prix : la présente garantie commerciale est fournie gratuitement, sans supplément de prix. Son contenu, sa durée, son étendue territoriale, ses exclusions et ses modalités de mise en œuvre figurent aux sections 2 à 6 et 9 et à l'annexe C.

Garanties légales. La présente garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit de bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation et de la garantie relative aux vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. Pendant toute la durée de vos droits légaux, vous conservez les recours gratuits contre le vendeur prévus par la loi, notamment la mise en conformité du bien et, dans les cas prévus par la loi, la réduction du prix ou la résolution de la vente. Vous restez libre de vous adresser au vendeur sans avoir à solliciter KES au préalable. Pendant sa propre durée, la présente garantie vous permet en outre de demander directement à Heshan KES Sanitary Ware Limited, fabricant, la réparation ou le remplacement gratuit d'un défaut couvert, dans les conditions de l'annexe C, sans devoir passer par votre vendeur ni obtenir son autorisation. Cet engagement direct du fabricant s'ajoute à l'obligation légale du vendeur ; il ne la remplace pas. Pour un bien acheté à compter du 1er novembre 2026, la durée commerciale de base est de deux ans à compter de la livraison (point C.2 de l'annexe C) ; elle ne constitue pas, à elle seule, une prolongation de la garantie légale, dont la durée peut être prolongée, suspendue ou renouvelée dans les conditions prévues par la loi.

Maintien des conditions antérieures. Pour un bien acheté avant le 1er novembre 2026, KES maintient, point par point, toute condition plus favorable applicable au moment de l'achat, y compris celles des documents fournis avec le produit et des publicités qui engagent KES, notamment une durée plus longue. Lorsqu'un engagement applicable constitue une garantie commerciale de durabilité au sens de l'article L. 217-23 du code de la consommation, KES est directement tenu de réparer ou de remplacer le bien pendant toute la période annoncée et de mettre en œuvre cet engagement dans les conditions exigées par cet article, sans préjudice de conditions plus favorables. La présente version ne réduit aucun droit acquis.

Vendeur. La garantie légale de conformité est due par votre vendeur. Son identité et ses coordonnées vous sont communiquées avant la commande et rappelées dans la confirmation de celle-ci. Sur Amazon.fr, il s'agit du professionnel indiqué comme « Vendu par » pour votre offre, et non nécessairement d'Amazon ou du titulaire de la boutique de marque. Lorsque ce vendeur est KES HOME (U.S.) LIMITED, cette société vous doit la garantie légale. Heshan KES Sanitary Ware Limited demeure le garant au titre de la présente garantie commerciale.

Suspension. Lorsque vous demandez au garant, pendant le cours de la présente garantie, une remise en état couverte par celle-ci, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de votre demande d'intervention ou de la mise à disposition du bien pour réparation ou remplacement, si ce point de départ vous est plus favorable. Le délai est également suspendu lorsque vous et le garant entrez en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. Les stipulations des sections 3.3(d), 3.5(a) et 4 relatives à l'absence de nouvelle période ne font pas obstacle à ces suspensions ni aux prolongations ou renouvellements légalement applicables.

Transmission. Par dérogation à toute stipulation contraire de la section 2, lorsque la propriété du bien est transférée entre consommateurs, à titre onéreux ou gratuit, le sous-acquéreur bénéficie des droits acquis par l'acquéreur initial au titre de la garantie légale de conformité à l'égard du vendeur professionnel et, le cas échéant, de la garantie commerciale à l'égard du garant, conformément à l'article L. 217-29 du code de la consommation. Le transfert ne fait pas repartir une nouvelle durée, mais ne réduit pas les droits ainsi transmis. Le seul fait que le bien soit acquis auprès d'un autre consommateur ne l'exclut pas. Les justificatifs permettant d'identifier le produit, son achat initial et la durée restant à courir sont acceptés, notamment une facture, une confirmation ou un numéro de commande.

Encadré reproduit conformément à l'article D. 217-3 du code de la consommation — modèle A de l'annexe à l'article D. 211-2, issu du décret n° 2022-946 du 29 juin 2022.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Anhang I — Brasilien. Für Produkte, die nach Brasilien geliefert werden, sind die folgenden Bestimmungen in portugiesischer Sprache, wie nach brasilianischem Recht vorgeschrieben, Bestandteil dieser Garantie und gehen entgegenstehenden Bestimmungen dieser Garantie vor. Für Produkte, die nach Brasilien geliefert werden, ist die portugiesischsprachige Fassung dieser Garantie (`pt-BR`) die maßgebliche Fassung. Sie ist unter keshome.com/

warranty verfügbar, wo sie gespeichert und ausgedruckt werden kann, und KES sendet sie jedem Verbraucher, der unter cs@keshome.com darum bittet, kostenlos per E-Mail oder als gedrucktes Exemplar per Post zu. Ihre Rechte aus dieser Garantie und aus dem CDC hängen nicht vom Erhalt eines gedruckten Exemplars ab.

Termo de garantia contratual. O presente documento constitui o termo de garantia contratual de KES, conferido nos termos do art. 50 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC). Garante: Heshan KES Sanitary Ware Limited, fabricante, cujo endereço figura na seção 1. Esta garantia é gratuita. Em que consiste, seus prazos, a forma e o lugar em que pode ser exercida e os ônus a cargo do consumidor estão nas seções 2 a 6, com as alterações deste anexo. Este termo é válido mediante apresentação da nota fiscal ou da confirmação do pedido; na sua falta, KES aceitará qualquer outro meio idôneo de prova da compra.

Garantia legal. "A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito." (CDC, art. 50) "A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor." (CDC, art. 24) "O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: [...] II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis." (CDC, art. 26) "Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito." (CDC, art. 26, § 3º) A garantia contratual é complementar à garantia legal e não a substitui. Para vícios surgidos durante a vigência desta garantia contratual, KES assegura, como proteção adicional, que o prazo de noventa dias para reclamar não se esgote antes de noventa dias após o término do prazo contratual aplicável. Comunique o problema assim que o identificar: não é necessário aguardar o término da garantia para solicitar atendimento. Para vícios ocultos, a análise considera as circunstâncias do caso e a vida útil legitimamente esperada do produto, sem transformar desgaste normal em garantia perpétua. Permanecem preservadas as hipóteses legais que obstam a decadência e os direitos mais favoráveis já assegurados ao consumidor. A garantia legal é devida solidariamente pelos fornecedores do produto, inclusive pelo fabricante, pelo importador e pelo vendedor (CDC, art. 18); você pode exercê-la perante KES ou perante o vendedor do qual adquiriu o produto.

Prazo para sanar o vício e escolha do consumidor. KES sanará o vício coberto no prazo máximo de trinta dias contados do recebimento da reclamação. "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço." (CDC, art. 18, § 1º) Por derrogação da seção 4, essa escolha cabe ao consumidor, e não a KES, e pode ser feita de imediato nos casos do art. 18, § 3º, do CDC.

Peças e produtos de reposição. Por derrogação da seção 4, as peças e os produtos fornecidos em reparo ou substituição são novos e originais, salvo autorização expressa do consumidor. O produto ou a peça substituída goza, no mínimo, da garantia legal contada da sua entrega, sem prejuízo do prazo restante desta garantia contratual, se maior. KES assegura a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto e, depois disso, por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto e, em qualquer caso, de pelo menos 10 anos após a colocação no mercado da última unidade do modelo (seção 4; CDC, art. 32; Decreto nº 2.181/1997, art. 13, XXI); fora da garantia, elas podem ser cobradas.

Custos de atendimento. O consumidor arca com os custos da instalação inicial normal que não decorram de vício do produto. Essa regra não exclui os custos necessários e razoáveis de reparação, retirada ou reinstalação quando devam ser suportados pelo fornecedor nos termos do CDC. KES arca com o transporte necessário das peças e produtos enviados para cumprimento desta garantia e com a devolução para inspeção por ela solicitada, inclusive os tributos e as despesas de importação incidentes no Brasil nessas operações. Essa cobertura de transporte não constitui, por si só, uma promessa de reembolso dos tributos da compra original; permanecem íntegros os direitos legais a restituição, abatimento e perdas e danos. Sempre que possível, contate KES antes de contratar serviços ou remeter o produto; a falta de autorização prévia não exclui despesas que devam ser reembolsadas por lei.

Responsabilidade. As seções 7 e 8 (limitação de responsabilidade e de garantias implícitas) não se aplicam a produtos entregues no Brasil. A responsabilidade de KES por vícios e pelos danos causados por defeitos do produto é

a prevista no CDC, sem qualquer limitação contratual. As exclusões da seção 5 dependem de prova, a cargo de KES, da causa excludente.

Compras fora dos canais oficiais e transmissão. A exclusão, na seção 2, de produtos que não foram inicialmente vendidos novos por um canal oficial da KES aplica-se apenas a esta garantia contratual e não afasta a garantia legal nem a responsabilidade do fabricante prevista no CDC. Nos termos da seção 2, em caso de transferência do produto entre consumidores durante a vigência desta garantia, o novo adquirente poderá exercer a cobertura pelo prazo que ainda restar. Para a cobertura condicionada à propriedade da residência pelo comprador residencial original, aplica-se ao adquirente posterior o prazo fixo previsto para os demais compradores, contado da entrega original do produto, e não da transferência. Essa regra não reduz direitos legais nem proteção mais favorável que resulte de uma oferta ou garantia já vinculante.

Reclamações. As reclamações podem ser feitas em português pelo e-mail cs@keshome.com (canal principal) ou pelo telefone +1-888-667-4833 (número dos Estados Unidos). KES responderá por escrito e de forma fundamentada. “Obstam a decadência: I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca” (CDC, art. 26, § 2º). A decisão de KES sobre a reclamação não impede o consumidor de recorrer aos órgãos de defesa do consumidor (Procon, consumidor.gov.br) ou ao Poder Judiciário, inclusive no foro do seu domicílio (CDC, art. 101, I).

Direito de arrependimento. “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.” (CDC, art. 49) Esse direito é exercido perante o vendedor e não é afetado por esta garantia nem pela política de devolução de 30 dias de KES.

Anhang J — Türkei. Für Produkte, die in die Türkei geliefert werden, einschließlich Käufen auf Amazon.com.tr, sind die folgenden Bestimmungen in türkischer Sprache, wie nach türkischem Verbraucherrecht vorgeschrieben, Bestandteil dieser Garantie und gehen entgegenstehenden Bestimmungen dieser Garantie vor. Für die in Absatz J.2 beschriebenen Armaturen, Mischbatterien, Wasserhähne und Ventile ist dieser Anhang zusammen mit Ihrer Rechnung das KES-Garantiezertifikat (garanti belgesi) nach dem türkischen Verbraucherschutzgesetz Nr. 6502. Für Produkte, die in die Türkei geliefert werden, ist die türkischsprachige Fassung dieser Garantie (`tr`) die maßgebliche Fassung; sie ist unter keshome.com/warranty verfügbar.

J.1 Garanti veren ve niteliği. Bu garanti, Heshan KES Sanitary Ware Limited (“KES”) tarafından 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 57 nci maddesi uyarınca üretici sıfatıyla ücretsiz olarak verilen bir ihtiyari garantidir. Tüketicinin yasal hakları saklıdır; bu garanti, söz konusu hakları kaldırmaz, sınırlamaz veya azaltmaz. Garanti veren: Heshan KES Sanitary Ware Limited, No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, Çin Halk Cumhuriyeti. E-posta (ana başvuru kanalı): cs@keshome.com. Telefon: +1-888-667-4833 (ABD numarası). Garantinin içeriği, süresi, kapsamı ve faydalanma koşulları bu garantinin 2 ila 6 ncı bölümlerinde ve bu Ek'te yer almaktadır; bu Ek, garantinin diğer bölümlerinde buna aykırı olan her hükme göre önceliklidir.

J.2 Garanti belgesi: bataryalar, musluklar ve vanalar. KES'in bataryaları (lavabo, eviye, banyo, küvet ve duş bataryaları, termostatik bataryalar dahil), muslukları ve vanaları ile batarya veya vana içeren komple duş sistemleri, Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede yer alan mallardandır. Bu ürünler için bu Ek, faturanızla birlikte KES'in garanti belgesidir; üretici yetkilisince imzalı ve kaşeli nüshası ürünle birlikte veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilir.
a) Üretici: J.1'de yazılı unvan, adres ve iletişim bilgileri.
b), c), d) Satıcının unvanı ve iletişim bilgileri, fatura tarih ve sayısı ile malın teslim tarihi ve yeri: Mesafeli sözleşmelerde faturada yer alan bilgiler esas alınır.
ç) Malın cinsi, markası, modeli ve varsa seri numarası: Marka KES; cins, model ve seri numarası faturada ve ürün etiketinde belirtildiği gibidir.
e) Garanti süresi: Malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren 2 (iki) yıldır. Bu garantinin 3 üncü bölümünde daha uzun bir süre öngörülmüşse o süre uygulanır. Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine

eklenir.
f) Azami tamir süresi: 20 (yirmi) iş günüdür. Bu süre, garanti süresi içinde arızanın satıcıya veya KES'e bildirildiği tarihte başlar.
g) Bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamı garanti süresince garanti kapsamındadır. Bu nedenle bu garantinin 3.1(c) bölümündeki bir yıllık süre ile 5 inci bölümdeki sarf ve aşınma parçalarına ilişkin istisna, bu iki yıllık süre içinde uygulanmaz.
ğ) Seçimlik haklarınız: J.3.
h) Kullanım hataları: J.5.
ı) Başvuru yolları: J.7 ve J.8.
i) Diğer haklar: Bu garantinin 3 üncü bölümündeki daha uzun süreler, ömür boyu kapsam ve kayıtla uzatma, bu belgeye ek olarak uygulanır.
Garanti belgesi kalıcı veri saklayıcısı ile verilebilir; talep etmeniz halinde kâğıt üzerinde yazılı olarak ücretsiz gönderilir.

J.3 Yasal haklarınız. «Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.» (6502 sayılı Kanun m. 11/1) Ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarını KES'e karşı da kullanabilirsiniz; satıcı, üretici ve ithalatçı bu hakların yerine getirilmesinden müteselsilen sorumludur (Kanun m. 11/2). Ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıldır (Kanun m. 12/1). Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olduğu kabul edilir (Kanun m. 10/1). Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, seçtiğiniz hakkı yerine getiren tarafça karşılanır; ayrıca Türk Borçlar Kanunu uyarınca tazminat da talep edebilirsiniz (Kanun m. 11/6).

J.2'deki ürünler için: «Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması, b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması, c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.» (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 9/1) Ayıpsız misli ile değiştirme talebi, satıcıya, KES'e veya ithalatçıya bildirildiği tarihten itibaren en geç otuz iş günü içinde yerine getirilir. «Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur.» (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 14/4)

J.4 Bu garantinin Türkiye'de uygulanması. Bu garantinin 1 ila 8 inci bölümlerinde aksine yer alan hükümlere rağmen, Türkiye'ye teslim edilen ürünler için:
a) Süre. Bütün garanti süreleri satın alma tarihinden değil, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren işler. Bu garantinin 3 üncü bölümünde iki yıldan kısa olarak öngörülen süreler (3.1(c) ve 3.6), Türkiye'de teslimden itibaren iki yıldır; 3.0 bölümündeki kayıtla bir yıllık uzatma bu süreye eklenir.
b) Kimler yararlanır. Ürünü Türkiye'de yeni olarak herhangi bir satıcıdan satın aldıysanız, yasal haklarınızı ve J.2'deki garanti belgesinden doğan haklarınızı KES'e karşı kullanabilirsiniz; ürünün bir KES resmi satış kanalından satın alınmamış olması bu hakları ortadan kaldırmaz. Asgari garanti süresi içinde ürünün mülkiyeti başka bir tüketiciye geçerse, yeni malik kalan süreden yararlanır. Bu garantinin 2 nci bölümündeki kısıtlamalar, yalnızca yasal ve asgari süreleri aşan ek kapsam (örneğin ömür boyu kapsam) için uygulanır.
c) Satın alma kanıtı. Fatura, sipariş onayı, garanti belgesi veya satın alma ve teslim tarihini gösteren başka herhangi bir belge kabul edilir.
d) Masraflar. Yasal haklarınızın ve bu garantinin kullanılması nedeniyle sizden işçilik, değiştirilen parça, nakliye, posta, kargo veya başka herhangi bir ad altında ücret talep edilmez. Yasal haklarınızın ve J.2'deki garanti belgesinin

kapsamında, seçtiğiniz hakkın yerine getirilmesi için gerekli masraflar, bu garantinin 4 ve 5 inci bölümlerindeki işçilik, montaj, sökme ve yeniden takma masraflarına ilişkin hükümlere bakılmaksızın, hakkı yerine getiren tarafça karşılanır.
e) Çözüm seçimi. Bu garantinin 4 üncü bölümündeki “KES'in tercihine göre” ifadesi ile bedel iadesinin “onarım veya değiştirmenin ticari olarak uygun olmadığı” hallere bağlanması, yasal seçimlik haklarınızı sınırlamaz; yasal haklar bakımından seçim size aittir. Ürünün değiştirilmesi halinde yeni ve ayıpsız bir misli verilir; yenilenmiş (refurbished) ürün verilmez.
f) Değiştirilen mal. «Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.» (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 10)
g) KES'in değerlendirmesi. KES'in talepler hakkındaki değerlendirmesi kesin değildir; ayıbın veya kullanım hatasının varlığına ilişkin itiraz ve başvuru haklarınızı sınırlamaz (bkz. J.5 ve J.8).
h) Sorumluluk. Bu garantinin 7 nci bölümündeki sorumluluk sınırlaması ve 8 inci bölümündeki zımni garantilerin süresine ilişkin sınırlama, Türkiye'de yasal haklarınızı ve tazminat haklarınızı sınırlamaz. Ürünün bir kişiye veya bir mala verdiği zarardan doğan sorumluluk 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanununun 6 ncı maddesi uyarınca sınırlandırılamaz; ağır kusurdan sorumluluğu kaldıran hiçbir hüküm uygulanmaz.
i) İade. Bu garantinin 5 inci bölümündeki “bu garanti bir iade hakkı değildir” ifadesi, ayıplı mal nedeniyle sözleşmeden dönme hakkınızı etkilemez.

J.5 Kullanım hataları. «(1) Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz. (2) Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. (3) Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.» (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 11) Bu garantinin 5 inci bölümündeki istisnalar (montaj, bakım, kullanım, dış mekân, donma, su basıncı ve su kalitesi, temizlik maddeleri ve benzerleri), yasal haklarınız ve garanti belgesi bakımından ancak arızanın bir ayıptan kaynaklanmadığı veya ürünün Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuna aykırı kullanımdan kaynaklandığı hallerde uygulanır. KES'in montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle hatalı yapılan montaj, sizin hatanız sayılmaz. Model veya seri numarasının okunamaz olması, ürün ve satın alma başka yoldan tespit edilebiliyorsa tek başına ret sebebi değildir.

J.6 Kullanım ömrü ve yedek parça. Bataryalar, musluklar ve vanalar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü teslim tarihinden itibaren 5 (beş) yıldır; bu ürünler için yetkili servis istasyonu kurulması zorunlu değildir. KES, bu süre boyunca bu ürünler için bakım ve onarım hizmeti ile yedek parça sağlar; garanti süresi dışındaki hizmet ve parçalar ücretli olabilir. «Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınamazlar.» (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 12/1)

J.7 Başvuru. Başvurunuzu bu garantinin 6 ncı bölümünde açıklandığı şekilde, öncelikle cs@keshome.com adresine e-posta ile yapabilirsiniz; başvurunuzu Türkçe yapabilirsiniz. Arıza bildirimi telefon, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapılabilir. Garanti süresi içinde, kılavuza aykırı kullanım hali dışında, sizden nakliye, posta veya kargo ücreti talep edilmez. Satıcıya karşı olan yasal haklarınızı, faturada adı yazan satıcıya da yöneltebilirsiniz; ürünü KES'in satıcı olarak gösterildiği bir mağazadan satın aldıysanız KES aynı zamanda satıcınızdır.

J.8 Şikâyet ve uyuşmazlıklar. Şikâyet ve itirazlarınız için, Ticaret Bakanlığınca her yıl ilan edilen parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda yerleşim yerinizin veya tüketici işleminin yapıldığı yerin tüketici hakem heyetine; bu sınırın üzerindeki uyuşmazlıklarda, 6502 sayılı Kanunun 73/A maddesi uyarınca arabulucuya başvurduktan sonra tüketici mahkemesine başvurabilirsiniz.

J.9 Dil. Türkiye'ye teslim edilen ürünler bakımından bu garantinin Türkçe sürümü (tr) ve bu Ek'in Türkçe metni esastır.