Póliza de Garantía Limitada KES

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version 2.4 · Revised 20 October 2026 · Effective 1 November 2026 · Español (México) (es-MX)

> Para los productos entregados en México, esta versión en español es la versión que rige.

Esta es una garantía limitada. Aplica a los productos de marca KES adquiridos nuevos a través de un canal oficial de KES (véase la Sección 2), y entregados en México (véase la Sección 9).

Ámbito territorial. Esta garantía aplica a los productos entregados en los países señalados en la Sección 9 (19 países en total); los productos entregados en cualquier otro país no están cubiertos. Esta versión en español aplica únicamente a los productos entregados en México y es la versión que rige para ellos. Si su producto se entregó en otro país, se rige por la versión correspondiente de esta garantía y por el anexo de su país, publicados en keshome.com/warranty (por ejemplo, «Español (España)» o «English»).

Esta versión aplica a los productos adquiridos a partir del 1 de noviembre de 2026. No reduce ningún derecho ni recurso que usted ya tenga conforme a la ley aplicable o conforme a declaraciones de garantía o publicidad que sean jurídicamente vinculantes respecto de su compra, incluidas las declaraciones entregadas con el producto. Si una declaración anterior vinculante le otorga una protección más favorable, KES respetará esa protección. Un cambio en este sitio web no reduce, por sí solo, la garantía aplicable a una compra ya realizada.

Datos del producto *(a llenar por el consumidor o el distribuidor)*

Marca	KES
Modelo	
Fecha de compra	
Fecha de entrega (recepción del producto)	*(o véase la confirmación de entrega del pedido)*
Distribuidor / lugar de compra	
Número de pedido o factura	

1. Quién otorga esta garantía

Esta garantía es otorgada por el fabricante:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China

Domicilio en México para hacer efectiva la garantía, presentar reclamaciones y obtener partes y refacciones (punto de servicio):

> **AMERIMAX INC**
> Atención: Charles MC
> Autopista Querétaro - México 137, La Luz
> C.P. 54605, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, México
> Teléfono del punto de servicio: 55 5076 8295 · Recepción de productos: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas

En este punto de servicio puede presentar su reclamación por escrito, que se transmite a KES para su atención y resolución. También recibe los productos que se envíen para revisión, cambio o devolución al amparo de esta garantía, y a través de él se gestiona el envío de las partes y refacciones que se requieran. Le recomendamos comunicarse antes con el servicio al cliente de KES (Sección 6) para que su envío se identifique y se atienda con mayor rapidez; el correo electrónico es el canal más rápido.

KES es el garante en todos los mercados señalados en la Sección 9. KES evalúa cada reclamación de garantía y le comunicará su decisión por escrito y de forma motivada. Esa decisión no es definitiva: usted puede impugnarla, y nada en esta póliza limita su derecho a acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o a los tribunales. El servicio al cliente de KES es el punto de contacto por el cual los consumidores presentan sus reclamaciones (Sección 6); recibe, documenta y tramita las reclamaciones por cuenta de KES.

No es necesario enviar ningún producto a China. Cuando se requiera una devolución, revisión o cambio, KES indicará a dónde enviar el producto. **Los gastos de transportación que se deriven del cumplimiento de esta garantía serán cubiertos por KES.**

2. Quién está cubierto

- **Consumidor comprador original** — la persona física o moral que adquirió el producto nuevo, para su propio uso, a través de un canal oficial de KES, y que puede presentar el comprobante de compra con fecha. Los canales oficiales de KES son: KES o una empresa del grupo KES directamente, incluido keshome.com; las tiendas KES en Amazon, Walmart y TikTok Shop, cuando KES, una empresa del grupo KES (KES HILI INC. o KES HOME (U.S.) LIMITED) o un vendedor autorizado por KES (AQUATEK INNOVATIONS LIMITED, en Amazon Japón) aparezca como vendedor; y Wayfair y The Home Depot, cuando el producto lo vendan directamente Wayfair o The Home Depot.
- **Consumidor comprador original residencial** — un consumidor comprador original que es persona física y que instaló, o mandó instalar, el producto en una vivienda de su propiedad y que habita. La cobertura de por vida prevista en las Secciones 3.1(a) y 3.3(a) corresponde únicamente a este grupo.
- **Los demás compradores** — incluidos los compradores comerciales, industriales, de negocio, de arrendamiento, hoteleros, institucionales, contratistas y arrendadores, y cualquier comprador que no sea el consumidor comprador original.

Si la propiedad del producto pasa a otro consumidor mientras esta garantía esté vigente, el nuevo propietario queda cubierto por el plazo restante, presentando el comprobante de compra original con fecha. La cobertura señalada como vigente mientras el consumidor comprador original residencial sea propietario de la vivienda termina cuando esa persona deja de ser propietaria de dicha vivienda; a partir de entonces, un propietario posterior queda cubierto por el plazo señalado para los demás compradores, contado a partir de la fecha original de compra. Para toda reclamación basta el comprobante de venta del producto (número de pedido, confirmación de pedido, factura o ticket) o cualquier otra prueba razonable de la compra original y de su fecha. Un producto recibido nuevo como regalo está cubierto para quien lo recibe como si lo hubiera adquirido, presentando el comprobante de compra con fecha del comprador. Esta garantía no cubre un producto cuya primera venta como nuevo la haya realizado un vendedor distinto de un canal oficial de KES; KES podrá, a su criterio, suministrar refacciones o llevar a cabo la reparación por cuota. Un producto adquirido nuevo originalmente a través de un canal oficial de KES sigue cubierto cuando pasa a un propietario posterior, en los términos descritos en este párrafo. **En México, esta garantía cubre todo producto KES vendido nuevo en México, cualquiera que sea el vendedor;** las demás condiciones de esta Sección 2 siguen aplicando.

Las categorías de compradores previstas en esta Sección determinan quién tiene derecho a los beneficios contractuales adicionales descritos en esta garantía. No determinan si usted es consumidor conforme a la ley aplicable, ni excluyen o restringen derechos o recursos irrenunciables. En particular, la clasificación como arrendador, como comprador de negocio o entre los demás compradores no elimina, por sí sola, ninguna protección legal al consumidor que le corresponda.

3. Qué se cubre y por cuánto tiempo

KES garantiza que sus productos están libres de defectos de material y de fabricación durante los plazos señalados a continuación, contados a partir de la **fecha original de compra**, salvo que se indique otra cosa. Si usted recibió el producto después de la fecha de compra, los plazos de esta garantía se cuentan a partir de la fecha en que lo recibió.

3.0 Ampliación por registro — aplica a todos los productos KES

- Cualquier producto KES comprendido en esta Sección puede registrarse ante KES para ampliar su garantía **1 año**. La ampliación se aplica a **todos los productos KES**; no está limitada a ningún modelo, serie o categoría en particular.
- El registro puede completarse **en cualquier momento** después de la compra. No existe fecha límite para registrar, y registrarse más tarde no reduce la ampliación.
- La ampliación agrega **1 año** a cada plazo señalado en las Secciones 3.1 a 3.6 que esté expresado como un número fijo de años. Cuando un plazo esté expresado como vigente mientras el consumidor comprador original residencial sea propietario de la vivienda (Secciones 3.1(a) y 3.3(a)), esa cobertura de por vida ya es ilimitada y por lo tanto no se modifica por el registro.
- Tanto el plazo base como el ampliado se cuentan a partir de la **fecha original de compra**; si usted recibió el producto después de la fecha de compra, ambos se cuentan a partir de la fecha en que lo recibió (Sección 3), sin perjuicio de cualquier fecha de inicio distinta, plazo más largo, suspensión o ampliación que exija la ley aplicable. El registro no reinicia el cómputo.
- Registro: keshome.com/product-registration, o escanee el código QR de las instrucciones del producto. El registro está disponible en todos los mercados señalados en la Sección 9.
- El registro es opcional: la cobertura prevista en las Secciones 3.1 a 3.6 aplica tanto si registra el producto como si no.
- Esta Sección 3.0 aplica a todos los productos cubiertos por esta garantía, cualquiera que sea su fecha de adquisición.

3.1 Llaves (grifería) y sistemas de regadera completos

Para efectos de esta Sección, un **sistema de regadera completo** es un producto de regadera suministrado por KES como conjunto que incluye una válvula o mezcladora — por ejemplo, un sistema de regadera suministrado con válvula, brazo, regadera y regadera de mano. Los componentes de regadera vendidos por separado, incluidas regaderas, regaderas de mano, brazos, mangueras, barras deslizantes y rociadores corporales, quedan cubiertos conforme a la Sección 3.6.

Tipo de defecto	Consumidor comprador original residencial	Los demás compradores
(a) Fuga o goteo proveniente del cuerpo de la llave, del cuerpo de la válvula o del cartucho	Mientras dicho comprador sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»)	3 años
(b) Fuga o goteo proveniente de cualquier otra parte del producto	3 años	3 años
(c) Acabado (incluidos decoloración, descascaramiento, corrosión y deslustre) y cualquier otro defecto que no sea una fuga	1 año	1 año

Los plazos de los incisos (b) y (c) se amplían 1 año al registrar conforme a la Sección 3.0. El inciso (a) es cobertura de por vida para el consumidor comprador original residencial y no se modifica por el registro; para los demás compradores, el plazo de 3 años del inciso (a) se amplía 1 año al registrar conforme a la Sección 3.0.

3.2 Golpe de ariete

Si un producto cubierto por esta garantía provoca golpe de ariete (choque hidráulico en el suministro de agua) como consecuencia de un defecto del producto, dicho defecto queda cubierto durante **3 años** contados a partir de la fecha original de compra, para todos los compradores, ampliados 1 año al registrar el producto conforme a la Sección 3.0.

3.3 Serie F209DF de montaje adhesivo

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

- (a) **La almohadilla adhesiva en sí misma** está garantizada contra defectos de material y de fabricación mientras el consumidor comprador original residencial sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»); para los demás compradores, **3 años** contados a partir de la fecha original de compra.
- (b) Esta cobertura aplica a los defectos del material adhesivo o de su fabricación. No aplica cuando la almohadilla no sujeta porque la superficie de montaje no es una de las superficies señaladas como adecuadas en las instrucciones de instalación suministradas con el producto, o porque el producto no se instaló conforme a dichas instrucciones.
- (c) **No obstante**, si la falla obedece a un error, una omisión o una falta de claridad en las instrucciones de instalación de KES, KES no la considerará un error de instalación imputable al consumidor y la reclamación quedará cubierta.
- (d) Solución: KES suministra almohadillas adhesivas de repuesto **sin cargo y cubre el costo de envío**. La almohadilla de repuesto queda cubierta conforme a la Sección 4.
- (e) Las demás partes de un producto F209DF quedan cubiertas conforme a la Sección 3.6.
- (f) La cobertura de por vida del inciso (a) no se modifica por el registro. El plazo de 3 años del inciso (a) para los demás compradores, y el plazo de la Sección 3.6, se amplían 1 año al registrar conforme a la Sección 3.0.

3.4 Coladeras

- Garantía base: **2 años** contados a partir de la fecha original de compra, para todos los compradores.
- Al registrar conforme a la Sección 3.0, el plazo de garantía se amplía **1 año**, para un total de **3 años** contados a partir de la fecha original de compra.
- Salvo que un anexo por país publicado en keshome.com/warranty disponga otra cosa, tanto el plazo base como el plazo ampliado se cuentan a partir de la fecha original de compra.

3.5 Portarrollos de papel higiénico con brazo de resorte A23075

- (a) El **brazo de resorte** está cubierto mediante **reposición sin cargo durante 3 años** contados a partir de la fecha original de compra, para todos los compradores, ampliado 1 año al registrar conforme a la Sección 3.0. La pieza de repuesto queda cubierta conforme a la Sección 4.
- (b) Las demás partes de un producto A23075 quedan cubiertas conforme a la Sección 3.6.

3.6 Todos los demás productos

1 año contado a partir de la fecha original de compra, ampliado 1 año al registrar conforme a la Sección 3.0.

Cuando más de una disposición anterior pudiera aplicar a un mismo producto, se aplicará la que otorgue el plazo más largo para el defecto de que se trate.

4. Qué hará KES

Durante el plazo aplicable y sin cargo alguno, KES reparará el producto o repondrá la parte o el producto defectuoso; también podrá suministrarle las partes necesarias para corregir el defecto cubierto, si usted acepta instalarlas. Si el producto reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino dentro del plazo de garantía, usted tendrá derecho, a su elección, a la reposición del producto por uno nuevo o a la devolución de la cantidad pagada, contra la

entrega del producto, y en todo caso a una bonificación no menor al veinte por ciento del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización que corresponda por daños y perjuicios (artículos 92 y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor). Si el producto tiene defectos o vicios ocultos que lo hagan impropio para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que normalmente se espera de él, usted puede optar por pedir la restitución del producto, la rescisión del contrato o la reducción del precio y, en cualquier caso, la bonificación o compensación correspondiente (artículo 82 de dicha ley). La devolución de la cantidad pagada se hará por la misma forma de pago utilizada en la compra, salvo que usted acepte otra.

Los productos que KES entregue en reposición serán nuevos. Las partes de reposición serán nuevas, salvo que usted acepte expresamente una parte reacondicionada.

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de esta garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el producto haya sido reparado, la garantía se iniciará de nuevo respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En caso de reposición del producto, el plazo de la garantía se renueva y se cuenta a partir de la entrega del producto repuesto (artículo 83 de la Ley Federal de Protección al Consumidor). Si el producto reparado presenta deficiencias imputables a la reparación dentro de los noventa días naturales posteriores a su entrega, o dentro del plazo de garantía si éste es mayor, usted tendrá derecho a que se repare de nuevo sin costo alguno (artículo 81).

KES cubre el costo de envío de las partes y los productos de reposición al consumidor tratándose de una reclamación cubierta, así como los gastos de transportación que se deriven del cumplimiento de esta garantía. KES no cubre mano de obra, instalación, desinstalación ni reinstalación.

Refacciones. KES asegura el suministro oportuno de partes y refacciones, así como el servicio de reparación, durante la vigencia de la garantía y, posteriormente, mientras el producto se siga fabricando, armando o distribuyendo, y en todo caso durante al menos 10 años contados a partir de que la última unidad de dicho modelo se introduzca en el mercado. Cuando la ley aplicable exija poner a disposición información técnica de servicio, documentación, partes o herramientas, KES las proporcionará a las personas con derecho a recibirlas, durante el plazo y en los términos que exija dicha ley. Si una refacción ya no puede suministrarse, KES proporcionará sin costo un producto de reemplazo equivalente cuando la reclamación esté cubierta por esta garantía y, fuera de una reclamación cubierta, ofrecerá como opción adicional un descuento en un producto KES equivalente. El ofrecimiento de un producto de reemplazo o de un descuento no libera a KES de sus obligaciones de suministro de refacciones ni sustituye ninguno de los derechos o soluciones que exija la ley. Fuera de una reclamación de garantía cubierta, las refacciones podrán tener costo, conforme a la ley aplicable. El plazo de disponibilidad de refacciones no reduce ninguna cobertura de garantía de mayor duración. Esto no limita sus demás derechos conforme a esta garantía o a la ley.

5. Qué no se cubre

Esta garantía no cubre:

- el desgaste normal por el uso;
- los daños o fallas derivados de una instalación indebida, un mantenimiento indebido, un uso distinto de aquel para el que el producto fue diseñado, el uso a la intemperie, la congelación, una presión o una calidad del agua fuera del rango señalado en las instrucciones, el abuso, el uso indebido o un accidente;
- los daños causados por una modificación o reparación del producto, sólo cuando KES demuestre que dicha modificación o reparación causó el defecto. Instalar, mantener o reparar el producto con quien usted elija, o usar partes que no sean de KES, no anula por sí mismo esta garantía ni reduce su cobertura;
- la falla de una almohadilla adhesiva F209DF en los supuestos descritos en la Sección 3.3(b);
- los daños causados por limpiadores que contengan abrasivos, amoniaco, cloro, ácidos, ceras, alcohol u otros solventes orgánicos;

- las partes consumibles y de desgaste después de los plazos señalados en la Sección 3, incluidos filtros, empaques, sellos y baterías;
- los productos excluidos conforme a la Sección 2, es decir, aquellos cuya primera venta como nuevos la haya realizado un vendedor distinto de un canal oficial de KES;
- los cargos de mano de obra, instalación, desinstalación o reinstalación, y cualquier costo de acceso al producto; y
- los productos que no puedan identificarse como productos KES porque se haya retirado o hecho ilegible su identificación de modelo o de serie, y no sea posible identificarlos por otro medio, como el comprobante de venta o fotografías.

Las devoluciones no son reclamaciones de garantía. Si únicamente desea devolver un producto, ello se rige por la **política de devoluciones de 30 días** de KES, que es distinta de esta garantía y está disponible en keshome.com. Esta garantía le da derecho a la reparación o reposición conforme a la Sección 4, y no limita sus derechos a la reposición, a la devolución de la cantidad pagada, a la rescisión, a la reducción del precio y a la bonificación previstos en los artículos 82, 92 y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor. La política de devoluciones de 30 días no limita ningún derecho legal que pueda corresponderle a revocar su consentimiento, a la reducción del precio, a la rescisión del contrato o a la devolución del producto, conforme a la ley que le sea aplicable.

6. Cómo hacer efectiva la garantía

Para hacer efectiva esta garantía sólo se requiere la presentación del producto, de esta póliza y del comprobante de venta (nota, factura, ticket o confirmación de pedido) o de cualquier otra prueba razonable de la compra y de su fecha. Puede presentar su reclamación en el punto de servicio en México señalado en la Sección 1, en el lugar donde adquirió el producto o por correo electrónico al servicio al cliente de KES —el correo electrónico es el canal principal de reclamaciones—. El número de modelo, la descripción del problema, las fotografías y el video son opcionales y sólo agilizan la atención. La falta de fotografías o de video no impedirá, por sí sola, que se evalúe la reclamación.

- Correo electrónico (canal principal): **cs@keshome.com**
- Teléfono (número de EE. UU.): **+1-888-667-4833** — con atención de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00 horas (hora del Pacífico)
- Términos completos y versiones descargables en otros idiomas: **keshome.com/warranty**
- **Punto de servicio en México** (reclamaciones por escrito, recepción de productos y envío de partes): AMERIMAX INC, Autopista Querétaro - México 137, La Luz, C.P. 54605, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, México; teléfono 55 5076 8295 (recepción de productos: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas)

KES acusará recibo de su reclamación y le indicará los pasos siguientes **dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción**. KES podrá pedirle, de forma voluntaria, información o imágenes adicionales, y no negará la garantía por no proporcionarlas. Si KES necesita revisar el producto, le indicará dónde presentarlo o enviarlo, y los gastos de transportación correrán por cuenta de KES.

Las reclamaciones del artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor pueden presentarse, a su elección, al vendedor, a KES o al importador, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que recibió el producto, y deben satisfacerse en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de la reclamación.

7. Limitación de responsabilidad

Ámbito de esta Sección. Esta Sección 7 se aplica únicamente a los productos entregados en los Estados Unidos o en Canadá fuera de la provincia de Quebec. No se aplica a los productos entregados en México ni en ningún otro país señalado en la Sección 9: en ellos, la responsabilidad de KES es la prevista en la ley aplicable, incluida la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin limitación alguna derivada de esta garantía.

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

Nada de lo previsto en esta garantía excluye ni limita la responsabilidad de KES por muerte o lesiones personales causadas por su negligencia, por fraude, ni por cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse conforme a la ley aplicable.

8. Sus derechos conforme a la ley mexicana

Esta garantía limitada es una **garantía comercial voluntaria otorgada por el fabricante**. Es **adicional a** los derechos que le otorga la **Ley Federal de Protección al Consumidor** y demás disposiciones aplicables, y **no los sustituye, restringe ni reduce**.

Conforme a dicha ley:

- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de esta garantía no es computable dentro del plazo de la misma.
- Los gastos de transportación del producto que se deriven del cumplimiento de esta garantía son cubiertos por KES.
- Esta póliza puede hacerse efectiva, y las partes y refacciones pueden obtenerse, a través del punto de servicio en México señalado en la Sección 1, en el lugar de compra o por correo electrónico.

Para cualquier aclaración o queja puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

9. Ámbito territorial

Esta garantía aplica a los productos entregados en:

- **Norteamérica** — Estados Unidos, Canadá, México
- **Europa (Unión Europea)** — Alemania, Francia, España, Italia, Países Bajos, Polonia, Suecia, Irlanda, Bélgica, Austria, Portugal
- **Otros mercados** — Reino Unido, Japón, Australia, Brasil, Turquía

Esta garantía no aplica a los productos entregados en ningún otro país.

Para los productos entregados en México, esta versión en español es la versión que rige. Esta versión aplica únicamente a los productos entregados en México.
