Garantía limitada de KES

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

> Esta es una traducción del texto en inglés. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión más favorable para usted. Sus derechos legales no se ven afectados.

Esta es una garantía limitada. Se aplica a los productos de la marca KES comprados nuevos a través de un canal oficial de KES (véase la Sección 2) y entregados en uno de los países indicados en la Sección 9.

Dónde se aplica esta garantía. Esta garantía cubre los productos entregados en los países enumerados en la Sección 9 (19 países en total); los productos entregados en cualquier otro país no están cubiertos. Busque su país a continuación; el anexo indicado forma parte de esta garantía en su caso.

- Estados Unidos — Anexo A (incluida California)
- Canadá — Anexo B (incluido Quebec)
- México — Anexo F; la versión en español de esta garantía (es-MX) es la versión que rige
- Alemania, Francia, España, Italia, Países Bajos, Polonia, Suecia, Irlanda, Bélgica, Austria, Portugal — Anexo C; para Polonia también C.4, para Bélgica C.5, para España C.6, para Portugal C.7, para Italia C.8, para Irlanda C.9, para Suecia C.10, para Alemania C.11, para Austria C.12 y para Francia el Anexo H
- Reino Unido — Anexo D
- Japón — Anexo E
- Australia — Anexo G
- Brasil — Anexo I, que modifica las Secciones 2, 4, 5, 6, 7 y 8 y prevalece sobre ellas; la versión en portugués de esta garantía (pt-BR) es la versión que prevalece
- Turquía — Anexo J, que prevalece sobre cualquier disposición en contrario de esta garantía; los plazos se cuentan desde la entrega y nunca son inferiores a 2 años (J.4(a))

Esta versión se aplica a los productos comprados a partir del 1 de noviembre de 2026. No reduce ningún derecho ni recurso que ya le corresponda conforme a la legislación aplicable o a declaraciones de garantía o publicidad que sean jurídicamente vinculantes en relación con su compra, incluidas las declaraciones suministradas con el producto. Si una declaración anterior vinculante le ofrece una protección más favorable, KES respetará dicha protección. Una modificación de este sitio web no acorta por sí sola la garantía aplicable a una compra ya realizada.

Limitaciones importantes — lo siguiente no se aplica en Quebec. Para los productos entregados en los Estados Unidos o en Canadá fuera de la provincia de Quebec: cualquier garantía implícita, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad y de idoneidad para un fin determinado, queda limitada en su duración al período de garantía aplicable indicado en la Sección 3. **Algunos estados no permiten limitaciones sobre la duración de una garantía implícita, por lo que es posible que la limitación anterior no se le aplique. La limitación de la duración de las garantías implícitas, y cualquier limitación de la Sección 7 de los recursos por incumplimiento de una garantía implícita, no se aplican a los productos entregados a consumidores en Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Misisipi, Vermont, Virginia Occidental o el Distrito de Columbia. En Virginia Occidental, Massachusetts, Maryland y el Distrito de Columbia, ninguna de las limitaciones de la Sección 7 ni del primer párrafo de la Sección 8 se aplica a los productos entregados a consumidores, ya se trate de una garantía expresa o implícita.** KES no es responsable de daños incidentales o consecuentes (Sección 7).

Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de los daños incidentales o consecuentes, por lo que la limitación o exclusión anterior puede no aplicarse a usted.

1. Quién otorga esta garantía

Esta garantía la otorga el fabricante:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(en lo sucesivo, «KES», «nosotros», «nos»)

KES es el garante en todos los mercados indicados 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: puede impugnarla, y nada en esta garantía limita su derecho a acudir a las autoridades de consumo, a una entidad de resolución alternativa de litigios o a los tribunales. El servicio de atención al cliente de KES es el punto de contacto a través del cual los consumidores presentan reclamaciones (Sección 6); recibe, documenta y tramita las reclamaciones en nuestro nombre.

Cuando KES HILI INC. figure como vendedor minorista en su pedido, colabora en la tramitación de las reclamaciones por cuenta del fabricante. Esta descripción de su función no excluye ni limita ninguna obligación o responsabilidad de KES HILI INC. conforme a la legislación aplicable.

No es necesario que devuelva ningún producto a China. Cuando sea necesaria una devolución, inspección o sustitución, KES le indicará a dónde debe enviar el artículo y organizará o reembolsará el envío de devolución en caso de reclamación cubierta.

2. Quién está cubierto

- **Comprador consumidor original** — la persona o entidad que compró el producto nuevo, para su propio uso, a través de un canal oficial de KES, y que puede aportar un justificante de compra con fecha. Los canales oficiales de KES son: KES o una empresa del grupo KES directamente, incluido keshome.com; las tiendas de 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) figure como vendedor; y Wayfair y The Home Depot, cuando el producto lo vendan la propia Wayfair o The Home Depot.
- **Comprador consumidor residencial original** — un comprador consumidor original que sea persona física y que instaló, o hizo instalar, el producto en una vivienda de su propiedad que ocupa. La cobertura de por vida prevista en la Sección 3.1(a) y en la Sección 3.3(a) solo está disponible para este grupo.
- **Todos los demás compradores** — incluidos los compradores comerciales, industriales y empresariales, los que adquieren el producto para actividades de alquiler, los del sector de la hostelería, los institucionales, los contratistas y los arrendadores, así como cualquier comprador que no sea el comprador consumidor original.

Si la propiedad del producto pasa a otro consumidor mientras esta garantía esté vigente, el nuevo propietario queda cubierto durante el período restante, siempre que aporte el justificante de compra original con fecha. La cobertura que se indique que dura mientras el comprador consumidor residencial original sea propietario de la vivienda finalizará cuando dicha persona deje de ser propietaria de esa vivienda; a partir de entonces, un propietario posterior queda cubierto durante el período indicado para todos los demás compradores, computado desde la fecha original de compra. Para cada reclamación se requiere un justificante de compra con fecha de un canal oficial de KES (número de pedido, confirmación de pedido o recibo), u 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 comprado, siempre que aporte el justificante de compra con fecha del comprador. Esta garantía no cubre los productos cuya primera venta como nuevos la realizó un vendedor distinto de un canal oficial de KES; KES podrá, a su discreción, suministrar piezas o

realizar la reparación previo pago. Un producto comprado nuevo en origen a través de un canal oficial de KES sigue cubierto cuando pasa a un propietario posterior, en los términos descritos anteriormente.

Las categorías de compradores de esta Sección determinan el derecho a las ventajas contractuales adicionales descritas en esta garantía. No determinan si usted es consumidor conforme a la legislación aplicable, ni excluyen o restringen ningún derecho o recurso imperativo. En particular, la clasificación como arrendador, comprador empresarial u otro comprador no le priva, por sí sola, de ninguna protección legal del consumidor que le sea aplicable.

3. Qué está cubierto y durante cuánto tiempo

KES garantiza que sus productos están libres de defectos de materiales y mano de obra durante los períodos indicados a continuación, contados desde la **fecha original de compra** salvo que se indique lo contrario. Cuando esta garantía cuente un plazo desde la fecha original de compra y el producto se haya entregado al comprador original después de esa fecha, el plazo se contará en su lugar desde la fecha de entrega.

3.0 Extensión por registro — se aplica a todos los productos KES

- Cualquier producto KES de esta Sección puede registrarse ante KES para ampliar su garantía en **1 año**. La extensión se aplica a **todos los productos KES**; no se limita a ningún modelo, serie o categoría en particular.
- El registro puede realizarse **en cualquier momento** después de la compra. No hay ninguna fecha límite para registrarse, y registrarse más tarde no reduce la extensión.
- La extensión añade **1 año** a cada período indicado en las Secciones 3.1 a 3.6 que se exprese como un número fijo de años. Cuando un período se indica que dura mientras el comprador consumidor residencial original 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 período base como el período ampliado se computan desde la **fecha original de compra** o, si fuera posterior, desde la fecha en que el producto se entregó al comprador original, sin perjuicio de cualquier fecha de inicio distinta, período más largo, suspensión o prórroga que exija la legislación aplicable o el anexo nacional correspondiente. 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 enumerados en la Sección 9; en los países de la Unión Europea allí enumerados, la ampliación no se aplica (Anexo C, apartado C.2).
- El registro es opcional: la cobertura de las Secciones 3.1 a 3.6 se aplica tanto si registra el producto como si no. Para todo producto cubierto por esta garantía que se venda o se entregue en California, cada período fijo de garantía de las Secciones 3.1 a 3.6 se amplía automáticamente en 1 año. No es necesario registrarse para obtener la cobertura base, el año adicional ni ningún recurso conforme a esta garantía. Esto se aplica con independencia de la ubicación del vendedor y prevalece sobre cualquier referencia de esta garantía a una ampliación por registro. La cobertura de por vida no se modifica.
- Esta Sección 3.0 se aplica a todos los productos cubiertos por esta garantía, cualquiera que sea su fecha de compra.

3.1 Grifos y sistemas de ducha completos

En esta Sección, un **sistema de ducha completo** es un producto de ducha suministrado por KES como un conjunto que incluye una válvula o mezclador; por ejemplo, un sistema de ducha suministrado con válvula, brazo de ducha, alcachofa y ducha de mano. Los componentes de ducha que se venden por separado, incluidas las alcachofas, duchas de mano, brazos de ducha, mangueras, barras deslizantes y chorros corporales, están cubiertos por la Sección 3.6.

Problema	Comprador consumidor residencial original	Todos los demás compradores
(a) Una fuga o goteo procedente del cuerpo del grifo, del cuerpo de la válvula o del cartucho	Mientras ese comprador sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»)	3 años
(b) Una fuga o goteo procedente de cualquier otra parte del producto	3 años	3 años
(c) Acabado (incluidos decoloración, descamación, corrosión y deslustre) y cualquier otro defecto que no sea una fuga	1 año	1 año

Los períodos de las filas (b) y (c) se amplían en 1 año con el registro conforme a la Sección 3.0. La fila (a) es una cobertura de por vida para el comprador consumidor residencial original y no se modifica por el registro; para todos los demás compradores, el período de 3 años de la fila (a) se amplía en 1 año con el registro conforme a la Sección 3.0.

3.2 Golpe de ariete

Si un producto cubierto por esta garantía provoca un golpe de ariete (choque hidráulico en el suministro de agua) como consecuencia de un defecto del producto, ese defecto está cubierto durante **3 años** desde la fecha original de compra, para todos los compradores, ampliado en 1 año con el registro 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 **propia almohadilla adhesiva** está garantizada contra defectos de materiales y mano de obra mientras el comprador consumidor residencial original sea propietario de la vivienda en la que se instaló originalmente el producto («de por vida»); para todos los demás compradores, **3 años** desde la fecha original de compra.
- (b) Esta cobertura se aplica a los defectos del material adhesivo o de su fabricación. No se aplica cuando la almohadilla no se adhiere porque la superficie de montaje no es una superficie indicada como adecuada en las instrucciones de instalación suministradas con el producto, o porque el producto no se instaló de acuerdo con dichas instrucciones.
- (c) **No obstante**, si un fallo está causado por un error, una omisión o una falta de claridad en las instrucciones de instalación de KES, KES no lo considerará un error de instalación del consumidor y la reclamación estará cubierta.
- (d) Solución: KES suministra almohadillas adhesivas de repuesto **de forma gratuita y asume los gastos de envío**. El suministro de una almohadilla de repuesto no inicia un nuevo período de garantía y no amplía el original.
- (e) Todas las demás piezas de un producto F209DF están cubiertas por la Sección 3.6.
- (f) La cobertura de por vida del apartado (a) no se modifica por el registro. El período de 3 años del apartado (a) para todos los demás compradores, y el período de la Sección 3.6, se amplían en 1 año con el registro conforme a la Sección 3.0.

3.4 Productos de desagüe

- Garantía base: **2 años** desde la fecha original de compra, para todos los compradores.
- Con el registro conforme a la Sección 3.0, el período de garantía se amplía en **1 año**, lo que da un total de **3 años** desde la fecha original de compra.
- Salvo que un anexo nacional disponga otra cosa (Anexos C y J), tanto el período base como el período ampliado se computan desde la fecha original de compra.

3.5 Portarrollos de papel higiénico con muelle A23075

- (a) El **brazo del rodillo con muelle** está cubierto por **sustitución gratuita durante 3 años** desde la fecha original de compra, para todos los compradores, ampliado en 1 año con el registro conforme a la Sección 3.0. El suministro de una sustitución no inicia un nuevo período de garantía y no amplía el original.
- (b) Todas las demás piezas de un producto A23075 están cubiertas por la Sección 3.6.

3.6 Todos los demás productos

1 año desde la fecha original de compra, ampliado en 1 año con el registro conforme a la Sección 3.0.

Cuando más de una disposición anterior pueda aplicarse al mismo producto, se aplicará la disposición que otorgue el período más largo para el defecto en cuestión.

4. Qué hará KES

Durante el periodo aplicable y sin coste alguno, KES, a nuestra discreción, adoptará una de las siguientes medidas: suministrar las piezas necesarias para corregir un defecto cubierto; reparar el producto; o sustituir la pieza o el producto defectuoso. Si la reparación o la sustitución no resulta comercialmente viable, KES podrá reembolsar el precio de compra contra la devolución del producto.

Las piezas y los productos de sustitución podrán ser nuevos o reacondicionados. **Cuando KES sustituya un producto o una pieza, la sustitución estará cubierta únicamente durante el resto del periodo de garantía original. Una sustitución no inicia un nuevo periodo de garantía ni amplía el original.**

KES paga el coste de envío de las piezas y los productos de sustitución al consumidor en caso de una reclamación cubierta. KES no paga la mano de obra, la instalación, la retirada ni la reinstalación.

Repuestos. KES mantendrá disponibles repuestos funcionales para cada modelo de producto durante al menos 10 años desde la introducción en el mercado de la última unidad de dicho modelo. Cuando la legislación aplicable exija que se pongan a disposición información técnica de servicio, documentación, piezas o herramientas, KES las facilitará a las personas con derecho a recibirlas, durante el período y en las condiciones que exija dicha legislación. Si un repuesto ya no puede suministrarse, KES proporcionará gratuitamente un producto de sustitución 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. La oferta de un producto de sustitución o de un descuento no extingue las obligaciones de KES en materia de repuestos ni sustituye ningún recurso exigido por la ley. Fuera de una reclamación de garantía cubierta, los repuestos podrán ser de pago, con sujeción a la legislación aplicable. El período de disponibilidad de repuestos no acorta ninguna cobertura de garantía más larga. Esto no limita sus demás derechos conforme a esta garantía o a la ley. (Brasil: véase el Anexo I. Turquía: véase el Anexo J.)

5. Qué no está cubierto

Esta garantía no cubre:

- el desgaste normal por el uso;
- los daños o fallos derivados de una instalación incorrecta, un mantenimiento inadecuado, un uso fuera de la aplicación prevista del producto, uso en exteriores, congelación, una presión o calidad del agua fuera del rango indicado en las instrucciones, abuso, mal uso o accidente;
- los daños o fallos causados por una modificación o reparación del producto, pero solo cuando KES pueda demostrar que la modificación o reparación causó el defecto. Hacer instalar, mantener o reparar el producto por quien usted elija, o utilizar piezas que no sean piezas de KES, no anula por sí solo esta garantía ni reduce su cobertura;
- el fallo de una almohadilla adhesiva F209DF en las circunstancias descritas en la Sección 3.3(b);
- los daños causados por productos de limpieza que contengan abrasivos, amoniaco, lejía, ácidos, ceras, alcohol u otros disolventes orgánicos;

- las piezas consumibles y de desgaste más allá de los periodos indicados en la Sección 3, incluidos filtros, arandelas, juntas y pilas;
- los productos excluidos conforme a la Sección 2, es decir, aquellos cuya primera venta como nuevos la realizó un vendedor distinto de un canal oficial de KES;
- los gastos de mano de obra, instalación, retirada o reinstalación y cualquier coste de acceso al producto; y
- los productos a los que se les haya retirado o se haya hecho ilegible la identificación del modelo o del número de serie, pero solo cuando el producto y su compra no puedan identificarse de otro modo (por ejemplo, mediante su justificante de compra y fotografías del producto).

Las devoluciones no son reclamaciones de garantía. Si simplemente desea devolver un producto, eso está cubierto por la **política de devolución de 30 días** de KES, que es independiente de esta garantía y está disponible en keshome.com. Esta garantía no constituye un derecho a devolver un producto: le da derecho a piezas, reparación, sustitución o — cuando la reparación o la sustitución no resulte comercialmente viable — un reembolso, según lo establecido en la Sección 4. La política de devolución de 30 días no limita ningún derecho legal de desistimiento, ni ningún derecho legal a una reducción del precio, a resolver el contrato o a devolver el producto, que pueda corresponderle conforme a la legislación que le sea aplicable.

6. Cómo presentar una reclamación

Presente su reclamación por correo electrónico al servicio de atención al cliente de KES —el correo electrónico es el canal principal de reclamaciones en todos los mercados— y facilite: el número de modelo, un justificante de compra con fecha (u otra prueba razonable de la compra y de su fecha), una descripción del problema y, cuando sea posible, una fotografía o un vídeo corto. La falta de una fotografía o de un vídeo 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** — atendido de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00, hora del Pacífico
- Condiciones completas y copias descargables en otros idiomas: **keshome.com/warranty**

KES acusará recibo de su reclamación y le indicará los siguientes pasos **en un plazo de dos días hábiles** desde su recepción. KES podrá solicitar información o imágenes adicionales, o pedirle que devuelva el producto para su inspección, antes de que se resuelva la reclamación; cuando se requiera una devolución, KES le indicará dónde enviarlo y organizará o reembolsará el envío de devolución en caso de una reclamación cubierta.

7. Limitación de responsabilidad

Ámbito de las Secciones 7 y 8. Esta Sección 7 y el primer párrafo de la Sección 8 se aplican únicamente a los productos entregados en los Estados Unidos o en Canadá fuera de la provincia de Quebec. No se aplican a los productos entregados en ningún otro país enumerado en la Sección 9: en ellos, la responsabilidad de KES y la duración de cualquier garantía implícita o legal se rigen por la legislación aplicable en su lugar de residencia, sin limitación alguna derivada de esta garantía.

La siguiente cláusula no se aplica en Quebec. En la medida permitida por la ley, la responsabilidad total de KES en virtud de esta garantía no excederá el precio de compra pagado por el producto, y KES no será responsable de daños incidentales o consecuentes.

Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de los daños incidentales o consecuentes, por lo que la limitación o exclusión anterior puede no aplicarse a usted.

Nada en esta garantía excluye ni limita la responsabilidad de KES por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia, por fraude, ni por cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse en virtud de la legislación aplicable. (Brasil: véase el Anexo I. Turquía: véase el Anexo J.)

8. Garantías implícitas y sus derechos legales

El primer párrafo de esta Sección se aplica únicamente a los productos entregados en los Estados Unidos o en Canadá fuera de la provincia de Quebec (véase la Sección 7).

La siguiente cláusula no se aplica en Quebec. Las garantías implícitas, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad o de idoneidad para un fin determinado, quedarán limitadas en su duración al período de garantía aplicable indicado en la Sección 3. **Algunos estados no permiten limitaciones sobre la duración de una garantía implícita, por lo que es posible que la limitación anterior no se le aplique. La limitación de la duración de las garantías implícitas, y cualquier limitación de la Sección 7 de los recursos por incumplimiento de una garantía implícita, no se aplican a los productos entregados a consumidores en Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Misisipi, Vermont, Virginia Occidental o el Distrito de Columbia. En Virginia Occidental, Massachusetts, Maryland y el Distrito de Columbia, ninguna de las limitaciones de la Sección 7 ni del primer párrafo de la Sección 8 se aplica a los productos entregados a consumidores, ya se trate de una garantía expresa o implícita.**

Esta garantía le otorga derechos específicos y es posible que también le asistan otros derechos que varían de un estado a otro y de un país a otro. Esta garantía limitada es una garantía comercial voluntaria otorgada por el fabricante. Es **adicional a**, y no sustituye, restringe ni reduce, los derechos o acciones de carácter obligatorio que le correspondan frente al vendedor o a cualquier otra persona en virtud de la legislación aplicable en su lugar de residencia. Consulte el anexo nacional correspondiente a su mercado en la Sección 10.

9. Dónde se aplica esta garantía

Esta garantía se 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 se aplica a los productos entregados en ningún otro país. El Reino Unido no es miembro de la Unión Europea ni del EEE. Los países de la Unión Europea enumerados anteriormente son los únicos países de la UE cubiertos; esta garantía no se ofrece en la totalidad de la UE/EEE.

10. Anexos nacionales

El anexo correspondiente a su mercado forma parte de la presente garantía.

Anexo A — Estados Unidos. Esta es una garantía limitada a los efectos de la Magnuson-Moss Warranty Act (Ley de Garantías Magnuson-Moss). Esta garantía le otorga derechos legales específicos y es posible que también le asistan otros derechos que varían de un estado a otro.

California. KES no mantiene instalaciones de servicio y reparación en California. Para un producto KES vendido en California que no se ajuste a esta garantía, la sección 1793.3 del Código Civil de California prevé las siguientes vías para obtener una solución.

(a) Puede devolver el producto al minorista al que se lo compró. Dicho minorista deberá hacer una de las siguientes cosas: repararlo para que se ajuste a esta garantía; remitirle a un taller de reparación o servicio independiente razonablemente cercano que esté dispuesto a repararlo conforme a la sección 1793.3; sustituirlo por un producto idéntico o razonablemente equivalente; o reembolsarle el precio de compra original, menos el importe directamente atribuible al uso que usted hizo del producto antes de descubrir el defecto.

(b) También puede devolver el producto a cualquier minorista de California que venda productos KES similares. Dicho minorista podrá proporcionarle cualquiera de las soluciones descritas en (a).

Si no puede devolver el producto debido a su tamaño o peso, a su forma de fijación, a su forma de instalación o a la naturaleza del defecto, notifique el defecto al minorista. La notificación por escrito equivale a la devolución del producto a efectos de (a) y (b). El minorista deberá entonces repararlo en su domicilio, recogerlo para su reparación u organizar su transporte hasta su establecimiento, corriendo a cargo del minorista los costes de transporte razonables. También puede notificarlo a KES en cs@keshome.com.

(c) Si el precio al por mayor del producto para el minorista era de $50 o más, y la vía prevista en (a) o en (b) no le ha proporcionado una solución adecuada, puede recurrir a un taller de reparación o servicio independiente cuando la reparación pueda realizarse de forma económica. KES le pagará a usted, o al taller si usted le cede sus derechos, el coste real y razonable del servicio y la reparación, incluidas las piezas y unos costes de transporte razonables, más un beneficio razonable. Usted no será responsable de esos importes. El compromiso adicional de KES que figura inmediatamente a continuación suprime el umbral de precio para las reclamaciones de consumidores a las que se aplica.

Compromiso adicional de KES — sin precio mínimo. Para los productos cubiertos por esta garantía que se compren principalmente para uso personal, familiar o doméstico y se vendan o entreguen en California, KES proporcionará el reembolso por reparación independiente descrito anteriormente y aplicará a esta garantía limitada las protecciones de suspensión y de no vencimiento descritas a continuación, sin exigir un precio mínimo al por mayor ni al por menor. KES no le exigirá que acredite un precio al por mayor para obtener estas ventajas.

Si el producto no puede repararse en la práctica para que se ajuste a esta garantía debido a su forma de instalación o porque ha quedado fijado a su vivienda, KES lo sustituirá y lo instalará, o le reembolsará el precio de compra que usted pagó, incluidos los costes de instalación, menos el importe directamente atribuible al uso que usted hizo del producto antes de descubrir el defecto. Si KES no repara el producto para que se ajuste a esta garantía tras un número razonable de intentos, KES lo sustituirá o le reembolsará el precio de compra, menos el importe directamente atribuible al uso que usted hizo del producto antes de descubrir el defecto (sección 1793.2(d)(1) y (e) del Código Civil de California).

Para un producto que se venda por $50 o más, el período de garantía aplicable queda suspendido desde la fecha en que usted entregue el producto para su servicio o reparación en garantía, o notifique el defecto a KES o al vendedor, hasta la fecha, inclusive, en que se le entregue el producto reparado, se le informe de que está reparado y disponible para su recogida o, en el caso de reparaciones en su domicilio, se le informe de que las reparaciones han finalizado. La garantía no vence mientras dicha reparación se retrase por causas ajenas a su voluntad, ni si la reparación no corrigió el defecto y usted comunica ese fallo a KES o al vendedor dentro de los 60 días siguientes a la finalización de la reparación. Estas protecciones incluyen las previstas en la sección 1795.6 del Código Civil de California. También se aplica cualquier suspensión de una garantía implícita exigida por la ley. El compromiso adicional de KES que figura más arriba suprime el umbral de precio de esta garantía limitada para las reclamaciones de consumidores a las que se aplica.

Esta disposición relativa a California prevalece sobre cualquier término contrario de esta garantía. Ninguna exclusión de los costes de mano de obra, instalación, retirada, reinstalación o transporte, ninguna limitación de los recursos o de la responsabilidad y ninguna restricción relativa a las reparaciones realizadas por terceros limita ningún derecho o recurso al que no pueda renunciarse válidamente conforme a la legislación de California.

Anexo B — Canadá. Los períodos de garantía y la cobertura de la Sección 3 se aplican en Canadá en los mismos términos que en los Estados Unidos. Esta garantía comercial no sustituye, restringe ni reduce los derechos o acciones de carácter obligatorio que le correspondan en virtud de la legislación federal, provincial o territorial canadiense aplicable. *(Se suministra en francés canadiense para Quebec.)*

En Canadá, las Secciones 7 y 8 se aplican únicamente en la medida en que lo permita la legislación de su provincia o territorio, y sin perjuicio de todas las garantías y acciones legales que no puedan excluirse ni limitarse, incluidas las previstas en The Consumer Protection and Business Practices Act (Saskatchewan), la Consumer Product Warranty and Liability Act (Nuevo Brunswick) y The Consumer Protection Act (Manitoba).

Quebec — garantía legal. Además de esta garantía convencional, la Ley de protección del consumidor de Quebec (Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1) le otorga una garantía legal: el bien debe ser apto para el uso al que normalmente se destina (art. 37) y para un uso normal durante un tiempo razonable, teniendo en cuenta su precio, las condiciones del contrato y las condiciones de uso del bien (art. 38). Puede ejercitar directamente contra el comerciante o contra KES, en su condición de fabricante, una acción basada en un vicio oculto del bien, salvo que hubiera podido descubrirlo mediante un examen ordinario, o en la falta de las indicaciones necesarias para protegerle frente a un riesgo o peligro del que de otro modo no habría podido percatarse; KES no podrá alegar que desconocía el vicio o la falta de indicaciones (art. 53). Esa acción contra KES también puede ejercitarla un consumidor que sea adquirente posterior del bien, con independencia del comerciante al que se compró inicialmente el bien. Los plazos, condiciones y exclusiones de esta garantía (incluidas las Secciones 2, 4 y 5) se aplican únicamente a esta garantía convencional y no limitan la garantía legal. La garantía legal y esta garantía se prolongan por un período igual al tiempo durante el cual el comerciante o KES haya tenido en su poder el bien o una parte del mismo para cumplir la garantía, o como consecuencia de una retirada del bien o de una parte del mismo por parte de KES (art. 50). Esta garantía convencional se suma a las garantías y recursos previstos por las leyes aplicables en Quebec y no los limita. Su duración no determina durante cuánto tiempo debe el bien seguir siendo apto para un uso normal. Ninguna disposición relativa a costes, piezas, registro o justificante de compra le priva de un recurso imperativo contra el comerciante o el fabricante.

Anexo C — Unión Europea (los países enumerados en la Sección 9). Esta garantía limitada es una garantía comercial otorgada por el fabricante. Es adicional a sus derechos legales frente al vendedor conforme a la legislación de su país y no los afecta, incluido su derecho, durante un período de al menos dos años desde la entrega, a una solución gratuita por parte del vendedor para los bienes que no sean conformes con el contrato de compraventa. Para ejercer sus derechos legales, póngase en contacto con el vendedor al que compró el producto. El plazo de dos años de esta garantía comercial no acorta ningún plazo legal más largo ni ningún otro recurso imperativo aplicable en su país; las disposiciones nacionales que figuran a continuación explican las normas locales. Cualquier garantía o publicidad más favorable que sea jurídicamente vinculante para su compra sigue surtiendo efecto.

C.2 Plazo en estos países. No obstante lo dispuesto en las Secciones 3 y 3.0, para los productos entregados en estos países esta garantía dura 2 años desde la entrega, para todos los productos, todas las piezas y todos los compradores. Este plazo sustituye a los períodos indicados en la Sección 3, incluida la cobertura de por vida, y no se aplica la ampliación por registro de la Sección 3.0. Un producto comprado antes del 1 de noviembre de 2026 conserva cualquier período más largo que se aplicara en el momento de su compra (véase el párrafo inicial de esta garantía).

C.3 Soluciones en estos países. Durante ese plazo, KES reparará o sustituirá gratuitamente el producto o la pieza defectuosos, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para usted, conforme a las normas legales sobre medidas correctoras aplicables en su país. KES asume los gastos necesarios para la reparación o sustitución, en particular los gastos de envío, transporte, desplazamiento, mano de obra y materiales. Si el producto se había instalado conforme a su naturaleza y finalidad antes de que se manifestara el defecto, esto incluye la retirada del producto defectuoso y la instalación del producto reparado o sustituido, o el reembolso de los costes necesarios correspondientes. No obstante lo dispuesto en las Secciones 4 y 5, KES solo suministrará piezas para que usted las instale, o reembolsará el precio en lugar de reparar o sustituir, con su consentimiento, y solo suministrará un producto de sustitución reacondicionado a petición expresa suya. Cuando la legislación de su país le permita elegir entre la reparación y la sustitución, la elección le corresponde a usted. Se presume que un defecto que se manifieste durante ese plazo está cubierto; una exclusión de la Sección 5 solo se aplica si KES demuestra que concurre.

C.4 Polonia — plazo de garantía y plazo de cumplimiento. Para los productos entregados en Polonia: si, en cumplimiento de esta garantía, KES le entrega un producto sin defectos en lugar de uno defectuoso o realiza una reparación sustancial, el plazo de garantía vuelve a correr desde la entrega del producto sin defectos o la devolución del producto reparado; si KES sustituye una pieza, el plazo vuelve a correr para esa pieza desde su entrega. En los demás casos, el plazo de garantía se prolonga por el tiempo durante el cual usted no pudo utilizar el producto a causa del defecto (artículo 581 del Código Civil polaco). KES cumplirá sus obligaciones derivadas de esta garantía sin demora indebida y, a más tardar, en el plazo de 14 días desde la entrega del producto o, si KES no exige que se le

entregue el producto, desde la notificación del defecto, y le entregará el producto o la pieza a su cargo (artículo 580 § 2 del Código Civil polaco). Las Secciones 3.3(d), 3.5(a) y 4 no se aplican en Polonia en la medida en que dispongan otra cosa.

C.5 Bélgica. Si el bien presenta una falta de conformidad que exista en el momento de la entrega y se manifieste en el plazo de dos años desde la entrega, usted tiene derecho por ley a medidas correctoras gratuitas por parte del vendedor (artículos 1649bis a 1649nonies del antiguo Código Civil belga); esta garantía comercial no afecta a dichas medidas correctoras.

C.6 España. Por ley, si el producto no es conforme con el contrato, el vendedor debe ponerlo en conformidad de forma gratuita durante tres años desde la entrega (artículo 120 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios); la gratuidad comprende los gastos de envío, transporte, mano de obra y materiales. Si dirigirse al vendedor le resulta imposible o le supone una carga excesiva, puede reclamar directamente a KES, como productor, la reparación o la sustitución (artículo 125). La asistencia técnica y la disponibilidad de piezas de repuesto exigidas por la ley se mantendrán durante el período legalmente aplicable; cuando una reparación deba ser gratuita, no se cobrarán al consumidor las piezas ni los costes necesarios para realizarla. Los servicios fuera de la cobertura podrán presupuestarse por separado antes de su aceptación. Esta garantía comercial no afecta a esos derechos.

C.7 Portugal. Por ley, el vendedor responde de cualquier falta de conformidad que se manifieste en un plazo de tres años desde la entrega, y usted tiene derecho, de forma gratuita, a la puesta en conformidad del bien (reparación o sustitución), a una reducción del precio o a la resolución del contrato (Decreto-Ley n.º 84/2021, artículos 12 y 15). Se presume que la falta de conformidad que se manifieste en los dos años siguientes a la entrega ya existía en el momento de la entrega; transcurrido ese plazo, corresponde a usted probarla (artículo 13). También puede exigir directamente a KES, como productor, la reparación o sustitución del bien (artículo 40). En virtud de esta garantía comercial, se presume que un defecto que se manifieste durante su plazo está cubierto, según lo indicado en C.3. El plazo de esta garantía comercial no constituye, por sí solo, un motivo para denegar un derecho legal que siga siendo aplicable. Esta garantía comercial no afecta a esos derechos.

C.8 Italia. En los contratos celebrados a partir del 31 de julio de 2026, cuando la reparación sea la medida correctora utilizada para poner los bienes en conformidad, el plazo de responsabilidad del vendedor conforme al Código de Consumo italiano se amplía una sola vez en doce meses, y antes de aplicar la medida correctora el vendedor le informa de su derecho a elegir entre la reparación y la sustitución y de dicha ampliación (Decreto Legislativo n.º 206/2005, artículos 133, apartado 1-bis, y 135-bis, apartado 2-bis, en la redacción dada por el Decreto Legislativo n.º 176/2026, aplicable desde el 22 de octubre de 2026). Esta garantía comercial no afecta a esos derechos.

C.9 Irlanda. Para los productos entregados en Irlanda, puede utilizar cualquier prueba razonable de la compra original y de la entrega; el recibo original en papel no es la única prueba admisible. Facilite el modelo, una descripción del problema y una fotografía o un vídeo cuando sea razonablemente posible. La falta de una imagen no impedirá, por sí sola, que se evalúe la reclamación. No desmonte ni retire un producto instalado si ello pudiera resultar peligroso o causar daños. Cuando sea necesaria la inspección, devolución, retirada o reinstalación para proporcionar una solución que KES esté obligada a prestar gratuitamente, KES la organizará o asumirá el coste razonable necesario, sin exigirle que financie por adelantado una devolución transfronteriza. No se cobrará ningún importe por un servicio no comprendido en la protección aplicable sin una base legal y sin su consentimiento informado. Este apartado C.9 prevalece sobre las Secciones 2, 4, 5 y 6 en la medida en que dispongan otra cosa.

C.10 Suecia. Para los productos entregados en Suecia, el vendedor responde por ley de las faltas de conformidad que existían en el momento de la entrega y que se manifiesten en un plazo de tres años (Ley sueca de compraventa de consumo, SFS 2022:260). Esta garantía comercial no afecta a esa responsabilidad. Tampoco se ve afectada ninguna garantía más larga o más favorable que sea vinculante para su compra.

C.11 Alemania. En los contratos celebrados a partir del 31 de julio de 2026, cuando los bienes se pongan en conformidad mediante reparación, el plazo de responsabilidad legal del vendedor conforme al Código Civil alemán se

amplía una sola vez en doce meses, y antes de aplicar la medida correctora el vendedor le informa de su derecho a elegir entre la reparación y la sustitución y de dicha ampliación. Esta garantía comercial no afecta a esos derechos.

C.12 Austria. En los contratos celebrados a partir del 1 de octubre de 2026, cuando los bienes se pongan en conformidad mediante reparación, el plazo de garantía legal del vendedor conforme a la Ley austriaca de garantía en la venta al consumidor (VGG, en la redacción dada por el BGBl. I n.º 60/2026) se amplía una sola vez en un año, y antes de aplicar la medida correctora el vendedor le informa de su derecho a elegir entre la reparación y la sustitución y de dicha ampliación. Esta garantía comercial no afecta a esos derechos.

Anexo D — Reino Unido. Esta garantía limitada es una garantía comercial otorgada por el fabricante. Es adicional a sus derechos legales conforme a la Consumer Rights Act 2015 (Ley de Derechos del Consumidor de 2015) frente al minorista al que compró el producto y no los afecta. Si compró el producto en la tienda de KES en Amazon.co.uk, el minorista es KES HOME (U.S.) LIMITED, una empresa del grupo KES; en otro caso, es el vendedor al que compró el producto. Puede solicitar gratuitamente una copia escrita de esta garantía en cs@keshome.com.

Anexo E — Japón. Esta garantía es una garantía comercial voluntaria otorgada por el fabricante y no limita ni excluye los derechos que le reconocen al consumidor la Ley de Contratos de Consumo de Japón, el Código Civil japonés u otras leyes y normas japonesas. Para los productos entregados en Japón, los derechos que le corresponden frente al vendedor por falta de conformidad con el contrato conforme a los artículos 562 y siguientes del Código Civil japonés (exigir el cumplimiento correcto mediante la reparación del bien o la entrega de un bien sustitutivo, exigir la reducción del precio, reclamar una indemnización por daños y perjuicios y resolver el contrato) no se ven afectados por esta garantía. Las reclamaciones en virtud de esta garantía pueden presentarse en japonés. KES le comunicará de forma motivada su decisión sobre la reclamación de garantía. Esa decisión no es definitiva y usted puede impugnarla. No se rechazará una reclamación admisible conforme a la ley por el solo hecho de que le resulte difícil aportar fotografías o vídeos. La elección de la solución y el uso de productos reacondicionados previstos en la Sección 4, así como los justificantes previstos en la Sección 6, solo se aplican en la medida en que no limiten los derechos que le reconoce la ley.

Anexo F — México. Para los productos entregados en México, la versión en español de esta garantía (`es-MX`) es la versión vinculante. Está disponible en keshome.com/warranty, y KES la enviará gratuitamente, por correo electrónico o en copia impresa, a cualquier consumidor que la solicite en cs@keshome.com. Indica el domicilio en México en el que pueden presentarse reclamaciones y obtenerse piezas, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, y le otorga los derechos que exige dicha ley, entre ellos: un nuevo período de garantía cuando se sustituya un producto; la posibilidad de elegir entre un producto nuevo de sustitución y la devolución del precio, con una bonificación de al menos el 20 % del precio, cuando un producto reparado siga sin ser apto para su uso; y la cobertura de cualquier producto KES vendido nuevo en México, sea cual sea el vendedor. Esta garantía comercial no sustituye, restringe ni reduce los derechos que le otorga dicha ley. El tiempo dedicado a las reparaciones realizadas en virtud de esta garantía no se computa dentro del período de garantía y KES asume los gastos de transporte derivados del cumplimiento de esta garantía.

Anexo G — Australia. Esta garantía contra defectos la otorga Heshan KES Sanitary Ware Limited, el fabricante, cuyo domicilio comercial es No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China; teléfono +1-888-667-4833 (número de EE. UU.; de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00, hora del Pacífico); correo electrónico cs@keshome.com. Para tener derecho a reclamar, el defecto debe manifestarse dentro del período aplicable indicado en la Sección 3 (ampliado con el registro conforme a la Sección 3.0). Envíe su reclamación por correo electrónico a cs@keshome.com, el canal principal de reclamaciones, o por correo postal al domicilio comercial indicado, con el número de modelo, un justificante de compra con fecha, una descripción del problema y, si es posible, una fotografía o un vídeo breve; lo que KES hará para cumplir esta garantía se establece en las Secciones 4 y 6. KES asume el coste de envío de las piezas y los productos de sustitución hasta usted y, cuando KES le pida que devuelva el producto, el coste de ese envío de devolución; si usted ha pagado alguno de esos costes, puede solicitar su reembolso escribiendo a cs@keshome.com con la referencia de su reclamación y el recibo. Los demás costes de la reclamación, como sus propios costes de desmontaje o reinstalación, corren a su cargo, sin perjuicio de sus derechos

conforme a la Australian Consumer Law. Sea cual sea el canal en el que compró el producto, KES mantiene disponibles repuestos funcionales durante al menos 10 años desde la introducción en el mercado de la última unidad del modelo (Sección 4), y los límites de la Sección 2 sobre quién está cubierto se aplican únicamente a esta garantía, no a sus derechos conforme a la Australian Consumer Law. Aviso obligatorio (en su redacción original): 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. Las ventajas que le otorga esta garantía se suman a los demás derechos y recursos que le corresponden por ley en relación con los bienes, y nada de lo dispuesto en esta garantía, incluidas las Secciones 7 y 8, excluye, restringe ni modifica ningún derecho o recurso conforme a la Australian Consumer Law. Declaración obligatoria (en su redacción original): 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.

Anexo H — Francia. Para los productos entregados en Francia, las siguientes disposiciones, redactadas en francés conforme exige la legislación francesa, forman parte de esta garantía y prevalecen sobre cualquier disposición en contrario de la misma.

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.

Anexo I — Brasil. Para los productos entregados en Brasil, las siguientes disposiciones, redactadas en portugués conforme exige la legislación brasileña, forman parte de esta garantía y prevalecen sobre cualquier disposición en contrario de la misma. Para los productos entregados en Brasil, la versión en portugués de esta garantía (`pt-BR`) es la versión vinculante. Está disponible en keshome.com/warranty, donde puede guardarse e imprimirse, y KES la enviará gratuitamente, por correo electrónico o en copia impresa por correo postal, a cualquier consumidor que la solicite en cs@keshome.com. Sus derechos en virtud de esta garantía y del CDC no dependen de que reciba una copia impresa.

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.

Anexo J — Turquía. Para los productos entregados en Turquía, incluidas las compras en Amazon.com.tr, las siguientes disposiciones, redactadas en turco conforme exige la legislación turca de consumo, forman parte de esta garantía y prevalecen sobre cualquier disposición en contrario de la misma. Para los grifos, mezcladores, llaves y válvulas descritos en el apartado J.2, este anexo, junto con su factura, constituye el certificado de garantía de KES (garanti belgesi) conforme a la Ley turca n.º 6502 de Protección del Consumidor. Para los productos entregados en Turquía, la versión en turco de esta garantía (`tr`) es la versión vinculante y está disponible en keshome.com/warranty.

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.
