Contrat de garantie commerciale KES (garantie limitée)

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version 2.4 · Revised 20 October 2026 · Effective 1 November 2026 · Français (France) (fr-FR)

> Ceci est une traduction du texte anglais. En cas de divergence, la version la plus favorable pour vous prévaut. Vos droits légaux ne sont pas affectés.

Il s'agit d'une garantie commerciale limitée. Elle s'applique aux produits de marque KES achetés neufs par un canal officiel KES (voir la section 2) et livrés dans l'un des pays énumérés à la section 9.

Où cette garantie s'applique. Cette garantie couvre les produits livrés dans les pays énumérés à la section 9 (19 pays au total) ; les produits livrés dans tout autre pays ne sont pas couverts. Repérez votre pays ci-dessous ; l'annexe indiquée fait partie de cette garantie en ce qui vous concerne.

- États-Unis — Annexe A (y compris la Californie)
- Canada — Annexe B (y compris le Québec)
- Mexique — Annexe F ; la version en langue espagnole de cette garantie (es-MX) est la version qui fait foi
- Allemagne, France, Espagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Suède, Irlande, Belgique, Autriche, Portugal — Annexe C ; pour la Pologne également C.4, pour la Belgique C.5, pour l'Espagne C.6, pour le Portugal C.7, pour l'Italie C.8, pour l'Irlande C.9, pour la Suède C.10, pour l'Allemagne C.11, pour l'Autriche C.12 et pour la France l'annexe H
- Royaume-Uni — Annexe D
- Japon — Annexe E
- Australie — Annexe G
- Brésil — Annexe I, qui modifie les sections 2, 4, 5, 6, 7 et 8 et prévaut sur elles ; la version en langue portugaise de cette garantie (pt-BR) est la version qui fait foi
- Turquie — Annexe J, qui prévaut sur toute disposition contraire de cette garantie ; les délais courent à compter de la livraison et ne sont jamais inférieurs à 2 ans (J.4(a))

La présente version s'applique aux produits achetés à compter du 1er novembre 2026. Elle ne réduit aucun des droits ou recours dont vous disposez déjà en vertu de la loi applicable ou de déclarations de garantie ou de publicités juridiquement contraignantes à l'égard de votre achat, y compris les déclarations fournies avec le produit. Si une déclaration antérieure contraignante vous accorde une protection plus favorable, KES appliquera cette protection. Une modification du présent site n'abrège pas, à elle seule, la garantie applicable à un achat déjà effectué.

Limitations importantes — la clause qui suit ne s'applique pas au Québec. Pour les produits livrés aux États-Unis ou au Canada hors de la province de Québec : toute garantie implicite, y compris les garanties implicites de qualité marchande et d'aptitude à un usage particulier, est limitée dans sa durée à la période de garantie applicable indiquée à la section 3. **Certains États ne permettent pas de limiter la durée d'une garantie implicite ; la limitation ci-dessus peut donc ne pas s'appliquer à vous. La limitation de la durée des garanties implicites, ainsi que toute limitation, à la section 7, des recours pour manquement à une garantie implicite, ne s'appliquent pas aux produits livrés à des consommateurs au Kansas, dans le Maine, au Maryland, au Massachusetts, au Mississippi, au Vermont, en Virginie-Occidentale ou dans le district de Columbia. En Virginie-Occidentale, au Massachusetts, au Maryland et dans le district de Columbia, aucune des limitations de la section 7 ou du premier paragraphe de la section 8 ne s'applique aux produits livrés à des**

consommateurs, que la garantie en cause soit expresse ou implicite. KES n'est pas responsable des dommages accessoires ou consécutifs (section 7). **Certains États ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou consécutifs ; la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut donc ne pas s'appliquer à vous.**

1. Qui accorde la présente garantie

Cette garantie est accordée par le fabricant :

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(ci-après dénommé « KES », « nous »)

KES est le garant sur chacun des marchés énumérés à la section 9. KES examine chaque demande de garantie et vous communique sa décision par écrit et de manière motivée. Cette décision n'est pas définitive : vous pouvez la contester, et rien dans la présente garantie ne limite votre droit de saisir une autorité de protection des consommateurs, un organisme compétent de règlement extrajudiciaire des litiges ou une juridiction. Le service client de KES est le point de contact par l'intermédiaire duquel les consommateurs soumettent leurs demandes (section 6) ; il reçoit, documente et traite les demandes en notre nom.

Lorsque KES HILI INC. est indiquée comme vendeur au détail sur votre commande, elle apporte son assistance, pour le compte du fabricant, dans le traitement des demandes de prise en charge au titre de la garantie. Cette description de son rôle n'exclut ni ne limite aucune obligation ou responsabilité de KES HILI INC. en vertu de la loi applicable.

Vous n'avez pas besoin de renvoyer un produit en Chine. Lorsqu'un retour, une inspection ou un échange est requis, KES vous indiquera où envoyer l'article et organisera ou remboursera l'expédition de retour pour une demande couverte.

2. Qui est couvert

- **Acheteur consommateur d'origine** — la personne physique ou morale qui a acheté le produit neuf, pour son propre usage, par un canal officiel KES, et qui peut fournir une preuve d'achat datée. Les canaux officiels KES sont : KES ou une société du groupe KES directement, y compris keshome.com ; les boutiques KES sur Amazon, Walmart et TikTok Shop, lorsque KES, une société du groupe KES (KES HILI INC. ou KES HOME (U.S.) LIMITED) ou un vendeur autorisé par KES (AQUATEK INNOVATIONS LIMITED, sur Amazon Japon) est indiqué comme vendeur ; et Wayfair et The Home Depot, lorsque le produit est vendu par Wayfair ou The Home Depot eux-mêmes.
- **Acheteur consommateur résidentiel d'origine** — un acheteur consommateur d'origine qui est une personne physique et qui a installé, ou fait installer, le produit dans une habitation dont il est propriétaire et qu'il occupe. La couverture à vie prévue aux sections 3.1(a) et 3.3(a) n'est offerte qu'à ce groupe.
- **Tous les autres acheteurs** — notamment les acheteurs commerciaux, industriels, professionnels, de location, hôteliers, institutionnels, entrepreneurs et bailleurs, ainsi que tout acheteur qui n'est pas l'acheteur consommateur d'origine.

Si la propriété du produit est transférée à un autre consommateur pendant la durée de la présente garantie, le nouveau propriétaire est couvert pour la durée restant à courir, sur présentation de la preuve d'achat datée d'origine. La couverture indiquée comme durant aussi longtemps que l'acheteur consommateur résidentiel d'origine est propriétaire de l'habitation prend fin lorsque cette personne n'est plus propriétaire de cette habitation ; un propriétaire ultérieur est alors couvert pour la durée indiquée pour tous les autres acheteurs, calculée à compter de la date d'achat initiale. Toute demande de prise en charge au titre de la garantie doit être accompagnée d'une preuve d'achat datée émanant d'un canal officiel KES (numéro de commande, confirmation de commande ou ticket de caisse) ou de tout autre élément raisonnable établissant l'achat initial et sa date. Un produit reçu neuf en cadeau est

couvert pour son bénéficiaire comme s'il l'avait lui-même acheté, sur présentation de la preuve d'achat datée de l'acheteur. La présente garantie ne couvre pas un produit vendu neuf pour la première fois par un vendeur autre qu'un canal officiel KES ; KES peut, à sa discrétion, fournir des pièces ou effectuer une réparation payante. Un produit acheté neuf à l'origine par un canal officiel KES reste couvert lorsqu'il est transmis à un propriétaire ultérieur, comme indiqué ci-dessus.

Les catégories d'acheteurs définies à la présente section déterminent uniquement l'accès aux avantages contractuels supplémentaires décrits dans la présente garantie. Elles ne modifient pas les qualités de consommateur ou de non-professionnel au sens de la loi applicable ni les droits que la loi attache à ces qualités, et elles n'excluent ni ne restreignent aucun droit ou recours impératif. En particulier, le fait d'être classé comme bailleur, comme acheteur professionnel ou parmi « Tous les autres acheteurs » ne vous prive pas, à lui seul, de la protection légale des consommateurs qui vous est applicable.

3. Ce qui est couvert et pour quelle durée

KES garantit que ses produits sont exempts de défauts de matériaux et de fabrication pendant les périodes indiquées ci-dessous, calculées à partir de la **date d'achat initiale**, sauf indication contraire. Lorsque la présente garantie calcule une période à partir de la date d'achat initiale et que le produit a été livré à l'acheteur initial après cette date, la période court à partir de la date de livraison.

3.0 Extension par enregistrement — s'applique à chaque produit KES

- Tout produit KES visé par la présente section peut être enregistré auprès de KES afin de prolonger sa garantie commerciale de **1 an**. L'extension s'applique à **tous les produits KES** ; elle n'est limitée à aucun modèle, aucune série ni aucune catégorie en particulier.
- L'enregistrement peut être effectué **à tout moment** après l'achat. Aucune date limite ne s'applique à l'enregistrement, et un enregistrement tardif ne réduit pas l'extension.
- L'extension ajoute **1 an** à chaque période indiquée aux sections 3.1 à 3.6 qui est exprimée sous forme d'un nombre fixe d'années. Lorsqu'une période est indiquée comme durant aussi longtemps que l'acheteur consommateur résidentiel d'origine est propriétaire du logement (sections 3.1(a) et 3.3(a)), cette couverture à vie est déjà illimitée et n'est donc pas modifiée par l'enregistrement.
- La période de base et la période prolongée courent toutes deux à partir de la **date d'achat initiale** ou, si elle est postérieure, de la date de livraison du produit à l'acheteur initial, sous réserve de tout autre point de départ, de toute durée plus longue, de toute suspension ou de toute prolongation exigée par la loi applicable ou par l'annexe par pays applicable. L'enregistrement ne remet pas le compteur à zéro.
- Enregistrement : keshome.com/product-registration, ou scannez le code QR figurant dans les instructions du produit. L'enregistrement est disponible dans tous les marchés énumérés à la section 9 ; dans les pays de l'Union européenne qui y sont énumérés, l'extension ne s'applique pas (point C.2 de l'annexe C).
- L'enregistrement est facultatif : la couverture prévue aux sections 3.1 à 3.6 s'applique, que vous enregistriez ou non votre produit. Pour tout produit couvert par la présente garantie qui est vendu ou livré en Californie, chaque période de garantie fixe prévue aux sections 3.1 à 3.6 est automatiquement prolongée de 1 an. L'enregistrement n'est pas nécessaire pour bénéficier de la couverture de base, de l'année supplémentaire ou de tout recours au titre de la présente garantie. Cette règle s'applique quel que soit le lieu d'établissement du vendeur et prévaut sur toute mention, dans la présente garantie, d'une prolongation subordonnée à l'enregistrement. La couverture à vie n'est pas modifiée.
- La présente section 3.0 s'applique à tout produit couvert par la présente garantie, quelle que soit sa date d'achat.

3.1 Robinets et systèmes de douche complets

Dans la présente section, un **système de douche complet** désigne un produit de douche fourni par KES sous forme d'ensemble comprenant une valve ou un mitigeur — par exemple, un système de douche fourni avec une valve, un bras de douche, une pomme de douche et une douchette. Les composants de douche vendus séparément,

notamment les pommes de douche, douchettes, bras de douche, flexibles, barres coulissantes et jets corporels, sont couverts par la section 3.6.

Nature du défaut	Acheteur consommateur résidentiel d'origine	Tous les autres acheteurs
(a) Une fuite ou un goutte-à-goutte provenant du corps du robinet, du corps de la valve ou de la cartouche	Pendant toute la durée pendant laquelle cet acheteur est propriétaire du logement dans lequel le produit a été installé initialement (« à vie »)	3 ans
(b) Une fuite ou un goutte-à-goutte provenant de toute autre partie du produit	3 ans	3 ans
(c) Le fini (y compris la décoloration, l'écaillage, la corrosion et le ternissement) et tout autre défaut qui n'est pas une fuite	1 an	1 an

Les périodes indiquées aux lignes (b) et (c) sont prolongées de 1 an en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0. La ligne (a) correspond à une couverture à vie pour l'acheteur consommateur résidentiel d'origine et n'est pas modifiée par l'enregistrement ; pour tous les autres acheteurs, la période de 3 ans indiquée à la ligne (a) est prolongée de 1 an en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0.

3.2 Coup de bélier

Si un produit couvert par la présente garantie commerciale provoque un coup de bélier (choc hydraulique dans l'alimentation en eau) en raison d'un défaut du produit, ce défaut est couvert pendant **3 ans** à compter de la date d'achat initiale, pour tous les acheteurs, et cette période est prolongée de 1 an en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0.

3.3 Série à montage adhésif F209DF

La série F209DF se monte à l'aide d'un tampon adhésif fourni par KES.

- (a) Le **tampon adhésif lui-même** est garanti contre les défauts de matériaux et de fabrication aussi longtemps que l'acheteur consommateur résidentiel d'origine est propriétaire du logement dans lequel le produit a été installé initialement (« à vie ») ; pour tous les autres acheteurs, **3 ans** à compter de la date d'achat initiale.
- (b) Cette couverture s'applique aux défauts du matériau adhésif ou de sa fabrication. Elle ne s'applique pas lorsque le tampon ne tient pas parce que la surface de montage n'est pas une surface indiquée comme appropriée dans les instructions d'installation fournies avec le produit, ou parce que le produit n'a pas été installé conformément à ces instructions.
- (c) **Toutefois**, si une défaillance est causée par une erreur, une omission ou un manque de clarté dans les instructions d'installation de KES, KES ne la traitera pas comme une erreur d'installation du consommateur et cette défaillance sera prise en charge au titre de la présente garantie.
- (d) Recours : KES fournit des tampons adhésifs de remplacement **gratuitement et prend en charge les frais d'expédition**. La fourniture d'un tampon de remplacement ne fait pas courir une nouvelle période de garantie commerciale et ne prolonge pas la période initiale.
- (e) Toutes les autres pièces d'un produit F209DF sont couvertes en vertu de la section 3.6.
- (f) La couverture à vie prévue au point (a) n'est pas modifiée par l'enregistrement. La période de 3 ans prévue au point (a) pour tous les autres acheteurs, ainsi que la période prévue à la section 3.6, sont prolongées de 1 an en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0.

3.4 Produits d'évacuation

- Garantie commerciale de base : **2 ans** à compter de la date d'achat initiale, pour tous les acheteurs.

- En cas d'enregistrement conformément à la section 3.0, la période de garantie commerciale est prolongée de **1 an**, soit un total de **3 ans** à compter de la date d'achat initiale.
- Sauf disposition contraire d'une annexe par pays (annexes C et J), tant la période de base que la période prolongée courent à compter de la date d'achat initiale.

3.5 Porte-papier toilette à ressort A23075

- (a) Le **bras à rouleau à ressort** est couvert par un **remplacement gratuit pendant 3 ans** à compter de la date d'achat initiale, pour tous les acheteurs, et cette période est prolongée de 1 an en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0. La fourniture d'un remplacement ne fait pas courir une nouvelle période de garantie commerciale et ne prolonge pas la période initiale.
- (b) Toutes les autres pièces d'un produit A23075 sont couvertes en vertu de la section 3.6.

3.6 Tous les autres produits

Garantie de **1 an** à compter de la date d'achat initiale, prolongée de 1 an en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0.

Lorsque plusieurs des dispositions ci-dessus peuvent s'appliquer au même produit, la disposition prévoyant la période la plus longue pour le défaut en question s'applique.

4. Ce que KES fera

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

Les pièces et produits de remplacement peuvent être neufs ou reconditionnés. **Lorsque KES remplace un produit ou une pièce, le remplacement n'est couvert que pour la durée restante de la période de garantie d'origine. Un remplacement ne fait pas courir une nouvelle période de garantie et ne prolonge pas celle d'origine.**

KES prend en charge le coût de l'expédition des pièces et produits de remplacement au consommateur pour une demande couverte par la présente garantie. KES ne prend pas en charge les frais de main-d'œuvre, d'installation, de dépose ou de réinstallation.

Pièces détachées. KES tient à disposition des pièces détachées fonctionnelles pour chaque modèle de produit pendant au moins 10 ans après la mise sur le marché de la dernière unité de ce modèle. Lorsque la loi applicable impose de mettre à disposition des informations techniques de réparation, de la documentation, des pièces ou des outils, KES les fournit aux personnes en droit de les recevoir, pendant la durée et selon les modalités prévues par cette loi. Si une pièce détachée ne peut plus être fournie, KES fournit gratuitement un produit de remplacement équivalent lorsque la demande est couverte par la présente garantie et, en dehors d'une demande couverte, propose, à titre d'option supplémentaire, une remise sur un produit KES équivalent. Une offre de produit de remplacement ou de remise, même acceptée par vous, ne libère pas KES de ses obligations en matière de pièces détachées et ne remplace aucun des recours prévus par la loi ; une remise sur un autre produit ne constitue pas votre seul recours si KES manque à ces obligations. En dehors d'une demande de prise en charge couverte au titre de la garantie, les pièces détachées peuvent être payantes, sous réserve de la loi applicable. La durée de disponibilité des pièces détachées n'abrège aucune couverture de garantie plus longue. Cela ne limite pas vos autres droits au titre de la présente garantie ou de la loi. (Brésil : voir l'annexe I. Turquie : voir l'annexe J.)

5. Ce qui n'est pas couvert

Cette garantie ne couvre pas :

- l'usure normale ;

- les dommages ou défaillances résultant d'une installation incorrecte, d'un entretien incorrect, d'une utilisation en dehors de l'application prévue du produit, d'une utilisation à l'extérieur, du gel, d'une pression ou d'une qualité d'eau en dehors de la plage indiquée dans les instructions, d'une utilisation abusive, d'un mauvais usage ou d'un accident ;
- les dommages ou défaillances causés par une modification ou une réparation du produit, mais uniquement si KES démontre que cette modification ou réparation est à l'origine du défaut. Le fait de faire installer, entretenir ou réparer le produit par la personne de votre choix, ou d'utiliser des pièces qui ne sont pas des pièces KES, n'annule pas à lui seul la présente garantie et n'en réduit pas la couverture ;
- la défaillance d'un tampon adhésif F209DF dans les cas décrits à la section 3.3(b) ;
- les dommages causés par des nettoyants contenant des abrasifs, de l'ammoniac, de l'eau de Javel, des acides, des cires, de l'alcool ou d'autres solvants organiques ;
- les pièces consommables et d'usure au-delà des périodes indiquées à la section 3, notamment les filtres, les rondelles, les joints d'étanchéité et les piles ;
- les produits exclus en vertu de la section 2, à savoir les produits vendus neufs pour la première fois par un vendeur autre qu'un canal officiel KES ;
- les frais de main-d'œuvre, d'installation, de dépose ou de réinstallation, ainsi que tout coût d'accès au produit ; et
- les produits dont le numéro de modèle ou de série a été retiré ou rendu illisible, mais uniquement lorsque le produit et son achat ne peuvent pas être identifiés autrement (par exemple, au moyen de votre preuve d'achat et de photographies du produit).

Les retours ne constituent pas des demandes de prise en charge au titre de la garantie. Si vous souhaitez simplement renvoyer un produit, cela relève de la **politique de retour de 30 jours** de KES, qui est distincte de la présente garantie et est disponible sur keshome.com. Cette garantie ne vous donne pas le droit de retourner un produit : elle vous donne droit aux pièces, à la réparation, au remplacement ou — lorsque la réparation ou le remplacement n'est pas commercialement réalisable — à un remboursement, comme indiqué à la section 4. La politique de retour de 30 jours ne limite ni le droit légal de rétractation, lorsqu'il s'applique, ni les droits légaux à la réduction du prix, à la résolution de la vente ou à la restitution du bien dont vous pouvez disposer en vertu de la loi qui vous est applicable.

6. Comment demander une prise en charge au titre de la garantie

Adressez votre demande par e-mail au service client de KES — l'e-mail est le canal principal des demandes de garantie sur tous les marchés — et fournissez : le numéro de modèle, une preuve d'achat datée (ou tout autre élément raisonnable établissant l'achat et sa date), une description du problème et, si possible, une photographie ou une courte vidéo. L'absence de photographie ou de vidéo n'empêche pas, à elle seule, l'examen de la demande de prise en charge au titre de la garantie.

- E-mail (canal principal) : **cs@keshome.com**
- Téléphone (numéro américain) : **+1-888-667-4833** — réponse du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, heure du Pacifique
- Conditions complètes et copies téléchargeables dans d'autres langues : **keshome.com/warranty**

KES accusera réception de votre demande de prise en charge au titre de la garantie et vous indiquera les prochaines étapes **dans un délai de deux jours ouvrés** à compter de sa réception. KES pourra demander des informations ou des images complémentaires, ou vous demander de renvoyer le produit pour inspection, avant qu'une décision ne soit prise sur la demande ; lorsqu'un retour est exigé, KES vous indiquera où l'envoyer et organisera le retour à ses frais ou remboursera les frais d'expédition de retour pour une demande couverte par la présente garantie.

7. Limitation de responsabilité

Champ d’application des sections 7 et 8. La présente section 7 et le premier alinéa de la section 8 s’appliquent uniquement aux produits livrés aux États-Unis ou au Canada hors de la province de Québec. Ils ne s’appliquent pas aux produits livrés dans tout autre pays énuméré à la section 9 : dans ces pays, la responsabilité de KES et la durée de toute garantie implicite ou légale sont régies par la loi applicable au lieu où vous vivez, sans aucune limitation résultant de la présente garantie.

La clause qui suit ne s’applique pas au Québec. Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité totale de KES au titre de la présente garantie ne dépassera pas le prix d'achat payé pour le produit, et KES ne sera pas responsable des dommages accessoires ou consécutifs.

Certains États ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou consécutifs, de sorte que la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer à vous.

Rien dans la présente garantie n'exclut ni ne limite la responsabilité de KES en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence, en cas de fraude, ou pour toute autre responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit applicable. (Brésil : voir l’annexe I. Turquie : voir l’annexe J.)

8. Garanties implicites et vos droits légaux

Le premier alinéa de la présente section s’applique uniquement aux produits livrés aux États-Unis ou au Canada hors de la province de Québec (voir la section 7).

La clause qui suit ne s’applique pas au Québec. Toute garantie implicite, y compris toute garantie implicite de qualité marchande ou d’aptitude à un usage particulier, est limitée dans sa durée à la période de garantie applicable indiquée à la section 3. **Certains États ne permettent pas de limiter la durée d’une garantie implicite ; la limitation ci-dessus peut donc ne pas s’appliquer à vous. La limitation de la durée des garanties implicites, ainsi que toute limitation, à la section 7, des recours pour manquement à une garantie implicite, ne s’appliquent pas aux produits livrés à des consommateurs au Kansas, dans le Maine, au Maryland, au Massachusetts, au Mississippi, au Vermont, en Virginie-Occidentale ou dans le district de Columbia. En Virginie-Occidentale, au Massachusetts, au Maryland et dans le district de Columbia, aucune des limitations de la section 7 ou du premier paragraphe de la section 8 ne s’applique aux produits livrés à des consommateurs, que la garantie en cause soit expresse ou implicite.**

Cette garantie vous confère des droits précis, et vous pouvez également bénéficier d’autres droits qui varient d’un État à l’autre et d’un pays à l’autre. Cette garantie limitée est une garantie commerciale volontaire accordée par le fabricant. Elle **s’ajoute** aux droits ou recours impératifs dont vous disposez à l’égard du vendeur ou de toute autre personne en vertu de la loi applicable au lieu où vous vivez, sans les remplacer, les restreindre ni les réduire. Consultez l’annexe par pays correspondant à votre marché à la section 10.

9. Où cette garantie s’applique

Cette garantie s’applique aux produits livrés :

- **Amérique du Nord** — États-Unis, Canada, Mexique
- **Europe (Union européenne)** — Allemagne, France, Espagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Suède, Irlande, Belgique, Autriche, Portugal
- **Autres marchés** — Royaume-Uni, Japon, Australie, Brésil, Turquie

Cette garantie ne s’applique pas aux produits livrés dans tout autre pays. Le Royaume-Uni n’est pas membre de l’Union européenne ni de l’EEE. Les pays de l’Union européenne énumérés ci-dessus sont les seuls pays de l’UE couverts ; cette garantie n’est pas offerte dans l’ensemble de l’UE/EEE.

10. Annexes par pays

L'annexe correspondant à votre marché fait partie intégrante de la présente garantie.

Annexe A — États-Unis. La présente garantie est une garantie limitée aux fins de la Magnuson-Moss Warranty Act (loi fédérale américaine sur les garanties). Cette garantie vous confère des droits légaux précis, et vous pouvez également bénéficier d'autres droits qui varient d'un État à l'autre.

Californie. KES ne dispose pas d'installations de service et de réparation en Californie. Pour un produit KES vendu en Californie qui n'est pas conforme à la présente garantie, la section 1793.3 du Code civil de Californie prévoit les voies de recours suivantes.

(a) Vous pouvez retourner le produit au détaillant auprès duquel vous l'avez acheté. Ce détaillant doit prendre l'une des mesures suivantes : le réparer pour le rendre conforme à la présente garantie ; vous orienter vers un atelier de réparation ou de service indépendant raisonnablement proche et disposé à le réparer en application de la section 1793.3 ; le remplacer par un produit identique ou raisonnablement équivalent ; ou vous rembourser le prix d'achat initial, diminué du montant directement imputable à l'usage que vous en avez fait avant de découvrir le défaut.

(b) Vous pouvez aussi retourner le produit à tout détaillant californien de produits KES similaires. Ce détaillant peut prendre l'une quelconque des mesures décrites au point (a).

Si vous ne pouvez pas retourner le produit en raison de sa taille ou de son poids, de son mode de fixation, de son mode d'installation ou de la nature du défaut, notifiez le défaut au détaillant. Une notification écrite vaut retour du produit pour l'application des points (a) et (b). Le détaillant doit alors réparer le produit à votre domicile, venir le chercher pour le réparer ou organiser son transport jusqu'à son établissement, les frais de transport raisonnables étant à sa charge. Vous pouvez également en informer KES à l'adresse cs@keshome.com.

(c) Si le prix de gros du produit facturé au détaillant était de $50 ou plus et que la démarche prévue au point (a) ou (b) ne vous a pas apporté de solution appropriée, vous pouvez recourir à un atelier de réparation ou de service indépendant lorsque la réparation peut être effectuée de manière économique. KES vous paiera, ou paiera l'atelier si vous lui cédez vos droits, le coût réel et raisonnable du service et de la réparation, y compris les pièces et des frais de transport raisonnables, majoré d'un bénéfice raisonnable. Ces frais ne seront pas à votre charge. L'engagement supplémentaire de KES énoncé immédiatement ci-dessous supprime le seuil de prix pour les demandes des consommateurs qu'il couvre.

Engagement supplémentaire de KES — aucun prix minimum. Pour les produits couverts par la présente garantie qui sont achetés principalement pour un usage personnel, familial ou domestique et vendus ou livrés en Californie, KES accorde le remboursement de la réparation indépendante décrit ci-dessus et applique à la présente garantie commerciale KES (garantie limitée) les protections de suspension et de non-expiration décrites ci-dessous, sans prix de gros ou de détail minimum. KES n'exigera pas que vous établissiez un prix de gros pour bénéficier de ces avantages.

Si le produit ne peut pas, en pratique, être réparé pour être rendu conforme à la présente garantie en raison de son mode d'installation ou parce qu'il est devenu solidaire de votre habitation, KES le remplacera et l'installera, ou vous remboursera le prix d'achat que vous avez payé, frais d'installation compris, diminué du montant directement imputable à l'usage que vous en avez fait avant de découvrir le défaut. Si KES ne répare pas le produit pour le rendre conforme à la présente garantie après un nombre raisonnable de tentatives, KES le remplacera ou en remboursera le prix d'achat, diminué du montant directement imputable à l'usage que vous en avez fait avant de découvrir le défaut (section 1793.2(d)(1) et (e) du Code civil de Californie).

Pour un produit vendu $50 ou plus, la période de garantie applicable est suspendue à compter de la date à laquelle vous remettez le produit en vue d'un service ou d'une réparation au titre de la garantie, ou notifiez le défaut à KES ou au vendeur, jusqu'à la date, incluse, à laquelle le produit réparé vous est remis, à laquelle vous êtes informé qu'il est réparé et disponible pour être récupéré ou, pour les réparations effectuées à votre domicile, à laquelle vous êtes informé que les réparations sont terminées. La garantie n'expire pas tant que cette réparation est retardée pour des

raisons indépendantes de votre volonté, ni lorsque la réparation n'a pas remédié au défaut et que vous informez KES ou le vendeur de cet échec dans les 60 jours suivant l'achèvement de la réparation. Ces protections comprennent celles que prévoit la section 1795.6 du Code civil de Californie. Toute suspension d'une garantie implicite exigée par la loi s'applique également. L'engagement supplémentaire de KES énoncé ci-dessus supprime le seuil de prix applicable à la présente garantie commerciale KES (garantie limitée) pour les demandes des consommateurs qu'il couvre.

La présente disposition relative à la Californie prévaut sur toute stipulation contraire de la présente garantie. Aucune exclusion des frais de main-d'œuvre, d'installation, de dépose, de réinstallation ou de transport, aucune limitation des recours ou de la responsabilité et aucune restriction concernant les réparations effectuées par des tiers ne limite un droit ou un recours auquel il ne peut être valablement renoncé en vertu du droit californien.

Annexe B — Canada. Les périodes de garantie et la couverture visées à la section 3 s'appliquent au Canada aux mêmes conditions qu'aux États-Unis. La présente garantie commerciale ne remplace, ne restreint ni ne réduit aucun droit ou recours impératif dont vous disposez en vertu des lois canadiennes fédérales, provinciales ou territoriales applicables. *(Fourni en français canadien pour le Québec.)*

Au Canada, les sections 7 et 8 ne s'appliquent que dans la mesure permise par la loi de votre province ou territoire et sous réserve de toute garantie et de tout recours légaux qui ne peuvent être exclus ni limités, notamment ceux que prévoient la Consumer Protection and Business Practices Act de la Saskatchewan, la Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation du Nouveau-Brunswick et la Loi sur la protection du consommateur du Manitoba.

Québec — garantie légale. En plus de la présente garantie conventionnelle, la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1) vous accorde une garantie légale : le bien doit pouvoir servir à l'usage auquel il est normalement destiné (art. 37) et à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien (art. 38). Vous pouvez exercer directement contre le commerçant ou contre KES, à titre de fabricant, un recours fondé sur un vice caché du bien, sauf si vous pouviez déceler ce vice par un examen ordinaire, ou sur le défaut d'indications nécessaires à votre protection contre un risque ou un danger dont vous ne pouviez vous rendre compte ; KES ne peut alléguer qu'elle ignorait ce vice ou ce défaut (art. 53). Le recours contre KES peut aussi être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien, quel que soit le commerçant auprès duquel le bien a d'abord été acheté. Les durées, conditions et exclusions de la présente garantie (notamment aux sections 2, 4 et 5) ne visent que la présente garantie conventionnelle et ne limitent pas la garantie légale. La durée de la garantie légale et celle de la présente garantie sont prolongées d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou KES a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie ou à la suite d'un rappel du bien ou d'une partie du bien par KES (art. 50). La présente garantie conventionnelle s'ajoute aux garanties et aux recours prévus par les lois applicables au Québec et ne les limite pas. La durée de la garantie conventionnelle ne fixe pas la durée pendant laquelle le bien doit pouvoir servir à son usage normal. Aucune disposition relative aux frais, aux pièces, à l'enregistrement ou à la preuve d'achat ne vous prive d'un recours prévu par des dispositions impératives contre le commerçant ou le fabricant.

Annexe C — Union européenne (les pays énumérés à la section 9). La présente garantie limitée est une garantie commerciale accordée par le fabricant. Elle s'ajoute, sans y porter atteinte, à la garantie légale de conformité et aux autres droits dont vous disposez à l'égard du vendeur en vertu du droit de votre pays, y compris votre droit aux recours gratuits prévus par la loi à l'égard du vendeur en cas de défaut de conformité au contrat de vente, pendant une période d'au moins deux ans à compter de la livraison. Pour exercer vos droits légaux, contactez le vendeur auprès duquel vous avez acheté le produit. La durée de deux ans de la présente garantie commerciale n'abrège aucun délai légal plus long ni aucun autre recours impératif applicable dans votre pays ; les dispositions par pays ci-dessous précisent les règles locales. Toute garantie ou publicité plus favorable juridiquement contraignante à l'égard de votre achat demeure applicable.

C.2 Durée dans ces pays. Par dérogation aux sections 3 et 3.0, pour les produits livrés dans ces pays, la présente garantie dure 2 ans à compter de la livraison, pour tout produit, toute pièce et tout acheteur. Cette durée remplace les périodes indiquées à la section 3, y compris la couverture à vie, et la prolongation par enregistrement prévue à la

section 3.0 ne s'applique pas. Un produit acheté avant le 1er novembre 2026 conserve toute période plus longue applicable au moment de son achat (voir le paragraphe d'introduction de la présente garantie).

C.3 Mise en œuvre dans ces pays. Pendant cette durée, KES répare ou remplace gratuitement le produit ou la pièce défectueux, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour vous, conformément aux règles légales relatives aux recours applicables dans votre pays. KES prend en charge les frais nécessaires à la réparation ou au remplacement, notamment les frais d'envoi, de transport, de déplacement, de main-d'œuvre et de matériel. Lorsque le produit avait été installé conformément à sa nature et à son usage avant l'apparition du défaut, cela comprend l'enlèvement du produit défectueux et l'installation du produit réparé ou de remplacement, ou le remboursement des frais nécessaires correspondants. Par dérogation aux sections 4 et 5, KES ne fournit des pièces à installer par vous-même, ou ne rembourse le prix au lieu de réparer ou de remplacer, qu'avec votre accord, et ne fournit un produit de remplacement reconditionné qu'à votre demande expresse. Lorsque la loi de votre pays vous laisse le choix entre la réparation et le remplacement, ce choix vous appartient. Un défaut apparu pendant cette durée est présumé couvert ; une exclusion de la section 5 ne s'applique que si KES en établit les conditions.

C.4 Pologne — durée de la garantie et délai d'exécution. Pour les produits livrés en Pologne : si, en exécution de la présente garantie, KES vous livre un produit exempt de défaut à la place d'un produit défectueux ou procède à une réparation importante, la durée de la garantie court à nouveau à compter de la livraison du produit exempt de défaut ou de la restitution du produit réparé ; si KES remplace une pièce, la durée court à nouveau pour cette pièce à compter de sa livraison. Dans les autres cas, la durée de la garantie est prolongée du temps pendant lequel vous n'avez pas pu utiliser le produit en raison du défaut (article 581 du Code civil polonais). KES exécute ses obligations au titre de la présente garantie sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la livraison du produit ou, lorsque KES n'exige pas que le produit lui soit livré, à compter de la notification du défaut, et vous livre le produit ou la pièce à ses frais (article 580 § 2 du Code civil polonais). Les sections 3.3(d), 3.5(a) et 4 ne s'appliquent pas en Pologne dans la mesure où elles en disposent autrement.

C.5 Belgique. En cas de défaut de conformité du bien qui existe lors de la délivrance et apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci, vous avez légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais (articles 1649bis à 1649nonies de l'ancien Code civil) ; la présente garantie commerciale est sans effet sur ces recours.

C.6 Espagne. En vertu de la loi, le vendeur doit mettre en conformité, sans frais, un produit non conforme pendant trois ans à compter de la livraison (article 120 du texte refondu de la loi générale de protection des consommateurs et usagers), y compris les frais d'envoi, de transport, de main-d'œuvre et de matériel ; s'il vous est impossible ou excessivement difficile de vous adresser au vendeur, vous pouvez demander la réparation ou le remplacement directement à KES en tant que producteur (article 125). L'assistance technique et les pièces détachées exigées par la loi resteront disponibles pendant la durée légalement applicable ; lorsqu'une réparation doit être gratuite, les pièces et les frais nécessaires à sa réalisation ne vous seront pas facturés. Les services hors couverture peuvent faire l'objet d'un devis distinct avant que vous ne les acceptiez. La présente garantie commerciale ne porte pas atteinte à ces droits.

C.7 Portugal. En vertu de la loi, le vendeur répond de tout défaut de conformité qui apparaît dans un délai de trois ans à compter de la livraison, et vous avez droit, sans frais, à la mise en conformité du bien (réparation ou remplacement), à une réduction du prix ou à la résolution du contrat (décret-loi n° 84/2021, articles 12 et 15). Le défaut de conformité qui apparaît dans les deux ans suivant la livraison est présumé exister au moment de la livraison ; au-delà de ce délai, il vous appartient de le prouver (article 13). Vous pouvez également exiger directement de KES, en tant que producteur, la réparation ou le remplacement du bien (article 40). Au titre de la présente garantie commerciale, un défaut qui apparaît pendant sa durée est présumé couvert, comme indiqué au point C.3. La durée de la présente garantie commerciale ne constitue pas, à elle seule, un motif de refuser un droit légal encore applicable. La présente garantie commerciale ne porte pas atteinte à ces droits.

C.8 Italie. Pour les contrats conclus à compter du 31 juillet 2026, lorsque la réparation est le mode de mise en conformité retenu, la période de responsabilité du vendeur prévue par le code de la consommation italien est prolongée une seule fois de douze mois, et le vendeur vous informe, avant de mettre en œuvre le recours retenu, de

votre droit de choisir entre la réparation et le remplacement ainsi que de cette prolongation (décret législatif n° 206/2005, articles 133, paragraphe 1-bis, et 135-bis, paragraphe 2-bis, tels que modifiés par le décret législatif n° 176/2026, applicables à compter du 22 octobre 2026). La présente garantie commerciale ne porte pas atteinte à ces droits.

C.9 Irlande. Pour les produits livrés en Irlande, vous pouvez utiliser tout élément raisonnable établissant l'achat initial et la livraison ; un ticket de caisse papier original n'est pas le seul justificatif accepté. Veuillez indiquer le modèle et décrire le problème et, lorsque cela est raisonnablement possible, fournir une photographie ou une vidéo. L'absence d'image n'empêche pas, à elle seule, l'examen de la demande de prise en charge au titre de la garantie. Ne démontez pas et ne déposez pas un produit installé si cela risque d'être dangereux ou de causer des dommages. Lorsqu'une inspection, un retour, une dépose ou une réinstallation est nécessaire pour mettre en œuvre un recours que KES est tenu de fournir gratuitement, KES l'organise ou en supporte les frais raisonnables nécessaires, sans exiger que vous avanciez les frais d'un retour transfrontalier. Aucune somme ne sera facturée pour un service ne relevant pas de la protection applicable sans fondement légal et sans votre accord éclairé. Le présent point C.9 prévaut sur les sections 2, 4, 5 et 6 dans la mesure où elles en disposent autrement.

C.10 Suède. Pour les produits livrés en Suède, le vendeur répond en vertu de la loi des défauts qui existaient lors de la livraison et qui apparaissent dans un délai de trois ans (loi sur la vente aux consommateurs, SFS 2022:260). La présente garantie commerciale ne porte pas atteinte à cette responsabilité. Une garantie plus longue ou plus favorable qui est contraignante pour votre achat n'est pas affectée.

C.11 Allemagne. Pour les contrats conclus à compter du 31 juillet 2026, lorsque le bien est mis en conformité par réparation, le délai de responsabilité légale du vendeur prévu par le code civil allemand est prolongé une seule fois de douze mois, et le vendeur vous informe, avant de mettre en œuvre le recours retenu, de votre droit de choisir entre la réparation et le remplacement ainsi que de cette prolongation. La présente garantie commerciale ne porte pas atteinte à ces droits.

C.12 Autriche. Pour les contrats conclus à compter du 1er octobre 2026, lorsque le bien est mis en conformité par réparation, le délai de garantie légale du vendeur prévu par la loi sur la garantie des consommateurs (VGG, telle que modifiée par le BGBl. I No. 60/2026) est prolongé une seule fois d'un an, et le vendeur vous informe, avant de mettre en œuvre le recours retenu, de votre droit de choisir entre la réparation et le remplacement ainsi que de cette prolongation. La présente garantie commerciale ne porte pas atteinte à ces droits.

Annexe D — Royaume-Uni. La présente garantie limitée est une garantie commerciale accordée par le fabricant. Elle s'ajoute, sans y porter atteinte, aux droits légaux que vous confère la Consumer Rights Act 2015 (loi britannique sur les droits des consommateurs) à l'égard du détaillant auprès duquel vous avez acheté le produit. Si vous avez acheté le produit dans la boutique KES d'Amazon.co.uk, le détaillant est KES HOME (U.S.) LIMITED, société du groupe KES ; sinon, il s'agit du vendeur auprès duquel vous avez acheté le produit. Vous pouvez obtenir gratuitement un exemplaire écrit de la présente garantie en écrivant à cs@keshome.com.

Annexe E — Japon. Cette garantie est une garantie commerciale volontaire accordée par le fabricant et ne limite ni n'exclut les droits du client découlant de la loi japonaise sur les contrats de consommation, du Code civil japonais ou d'autres lois et règlements japonais. Pour les produits livrés au Japon, les droits dont le client dispose à l'égard du vendeur au titre de la responsabilité pour non-conformité au contrat en vertu des articles 562 et suivants du Code civil japonais (demande d'exécution complémentaire par la réparation du bien ou la livraison d'un bien de remplacement, demande de réduction du prix, demande de dommages-intérêts et résolution du contrat) ne sont pas affectés par la présente garantie. Les demandes au titre de la présente garantie peuvent être présentées en japonais. La décision prise sur une demande de garantie est communiquée au client, motifs à l'appui. Cette décision n'est pas définitive et le client peut la contester. Une demande reconnue par la loi ne sera pas refusée au seul motif qu'il est difficile de fournir des photographies ou des vidéos. Le choix du mode de recours et l'utilisation de produits reconditionnés prévus à la section 4, ainsi que les justificatifs prévus à la section 6, ne s'appliquent que dans la mesure où ils ne limitent pas les droits légaux du client.

Annexe F — Mexique. Pour les produits livrés au Mexique, la version espagnole de la présente garantie (`es-MX`) est la version qui fait foi. Elle est disponible sur keshome.com/warranty, et KES l'envoie gratuitement, par e-mail ou sous forme imprimée, à tout consommateur qui en fait la demande à l'adresse cs@keshome.com. Elle indique l'adresse au Mexique à laquelle les réclamations peuvent être présentées et les pièces obtenues, conformément à la Ley Federal de Protección al Consumidor (loi fédérale mexicaine de protection du consommateur), et elle vous confère les droits exigés par cette loi, notamment : une nouvelle période de garantie en cas de remplacement d'un produit ; le choix entre un produit de remplacement neuf et un remboursement, assorti d'une bonification d'au moins 20 % du prix, lorsqu'un produit réparé reste impropre à l'usage ; et la couverture de tout produit KES vendu neuf au Mexique, quel que soit le vendeur. Cette garantie commerciale ne remplace, ne restreint ni ne réduit les droits que cette loi vous confère. Le temps consacré aux réparations effectuées au titre de la présente garantie n'est pas imputé sur la période de garantie, et KES prend en charge les frais de transport découlant de l'exécution de la présente garantie.

Annexe G — Australie. La présente garantie contre les défauts est accordée par Heshan KES Sanitary Ware Limited, le fabricant, dont l'adresse professionnelle est No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China ; téléphone : +1-888-667-4833 (numéro américain ; du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, heure du Pacifique) ; e-mail : cs@keshome.com. Pour pouvoir présenter une demande, le défaut doit apparaître pendant la période applicable indiquée à la section 3 (prolongée en cas d'enregistrement conformément à la section 3.0). Adressez votre demande par e-mail à cs@keshome.com, canal principal des demandes, ou par courrier à l'adresse professionnelle ci-dessus, en indiquant le numéro de modèle et en joignant une preuve d'achat datée, une description du problème et, si possible, une photographie ou une courte vidéo ; les mesures que KES prendra pour honorer la présente garantie sont décrites aux sections 4 et 6. KES prend en charge les frais d'expédition des pièces et produits de remplacement jusqu'à vous et, lorsque KES vous demande de retourner le produit, les frais de cette expédition de retour ; si vous avez vous-même payé une partie de ces frais, vous pouvez en obtenir le remboursement en écrivant à cs@keshome.com, avec la référence de votre demande et le justificatif de paiement. Les autres frais liés à la demande, tels que vos propres frais de dépose ou de réinstallation, restent à votre charge, sans préjudice de vos droits au titre de l'Australian Consumer Law. Quel que soit le canal par lequel vous avez acheté le produit, KES tient à disposition des pièces détachées fonctionnelles pendant au moins 10 ans après la mise sur le marché de la dernière unité du modèle (section 4), et les limites fixées à la section 2 quant aux personnes couvertes ne s'appliquent qu'à la présente garantie, et non à vos droits au titre de l'Australian Consumer Law. Avis obligatoire (dans sa rédaction originale) : 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. Les avantages que vous confère la présente garantie s'ajoutent aux autres droits et recours dont vous disposez en vertu de la loi à l'égard des biens, et aucune disposition de la présente garantie, y compris les sections 7 et 8, n'exclut, ne restreint ni ne modifie un droit ou un recours prévu par l'Australian Consumer Law. Mention obligatoire (dans sa rédaction originale) : 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.

Annexe H — France. Pour les produits livrés en France, les dispositions suivantes, rédigées en français comme l'exige le droit français, font partie de la présente garantie et prévalent sur toute stipulation contraire de celle-ci.

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.

Annexe I — Brésil. Pour les produits livrés au Brésil, les dispositions suivantes, rédigées en portugais comme l’exige le droit brésilien, font partie de la présente garantie et prévalent sur toute stipulation contraire de celle-ci. Pour les produits livrés au Brésil, la version portugaise de la présente garantie (`pt-BR`) est la version qui fait foi. Elle est disponible sur keshome.com/warranty, où elle peut être enregistrée et imprimée, et KES l’envoie gratuitement, par e-mail ou sous forme imprimée par la poste, à tout consommateur qui en fait la demande à l’adresse cs@keshome.com. Vos droits au titre de la présente garantie et du CDC ne dépendent pas de la réception d’un exemplaire imprimé.

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.

Annexe J — Turquie. Pour les produits livrés en Turquie, y compris les achats effectués sur Amazon.com.tr, les dispositions suivantes, rédigées en turc comme l’exige le droit turc de la consommation, font partie de la présente garantie et prévalent sur toute stipulation contraire de celle-ci. Pour les robinets, mitigeurs, robinets simples et vannes décrits au paragraphe J.2, la présente annexe, accompagnée de votre facture, constitue le certificat de garantie de KES (garanti belgesi) au sens de la loi turque n° 6502 relative à la protection des consommateurs. Pour les produits livrés en Turquie, la version turque de la présente garantie (`tr`) est la version qui fait foi ; elle est disponible sur 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 teslimden 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.