Garanzia commerciale limitata KES

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

> Questa è una traduzione del testo inglese. In caso di discrepanza prevale la versione più favorevole per Lei. I Suoi diritti legali non sono pregiudicati.

La presente è una garanzia commerciale limitata. Si applica ai prodotti a marchio KES acquistati nuovi tramite un canale ufficiale KES (vedere la Sezione 2) e consegnati in uno dei paesi elencati nella Sezione 9.

Ambito di applicazione territoriale della presente garanzia. La presente garanzia copre i prodotti consegnati nei Paesi elencati nella Sezione 9 (19 Paesi in totale); i prodotti consegnati in qualsiasi altro Paese non sono coperti. Cerchi il Suo Paese qui sotto; l'allegato indicato fa parte della presente garanzia per quanto La riguarda.

- Stati Uniti — Allegato A (inclusa la California)
- Canada — Allegato B (incluso il Québec)
- Messico — Allegato F; la versione in lingua spagnola della presente garanzia (es-MX) è la versione che prevale
- Germania, Francia, Spagna, Italia, Paesi Bassi, Polonia, Svezia, Irlanda, Belgio, Austria, Portogallo — Allegato C; per la Polonia anche C.4, per il Belgio C.5, per la Spagna C.6, per il Portogallo C.7, per l'Italia C.8, per l'Irlanda C.9, per la Svezia C.10, per la Germania C.11, per l'Austria C.12 e per la Francia l'Allegato H
- Regno Unito — Allegato D
- Giappone — Allegato E
- Australia — Allegato G
- Brasile — Allegato I, che modifica le Sezioni 2, 4, 5, 6, 7 e 8 e prevale su di esse; la versione in lingua portoghese della presente garanzia (pt-BR) è la versione che prevale
- Turchia — Allegato J, che prevale su qualsiasi disposizione contraria della presente garanzia; i termini decorrono dalla consegna e non sono mai inferiori a 2 anni (J.4(a))

La presente versione si applica ai prodotti acquistati a decorrere dal 1° novembre 2026. Essa non riduce alcun diritto o rimedio di cui Lei già dispone ai sensi della legge applicabile o di dichiarazioni di garanzia o messaggi pubblicitari giuridicamente vincolanti in relazione al Suo acquisto, comprese le dichiarazioni fornite con il prodotto. Se una precedente dichiarazione vincolante Le offre una tutela più favorevole, KES rispetterà tale tutela. Una modifica del presente sito web non abbrevia, di per sé, la garanzia applicabile a un acquisto già effettuato.

Limitazioni importanti — quanto segue non si applica nel Québec. Per i prodotti consegnati negli Stati Uniti o in Canada al di fuori della provincia del Québec: qualsiasi garanzia implicita, incluse le garanzie implicite di commerciabilità e di idoneità per un fine particolare, è limitata nella durata al periodo di garanzia applicabile indicato nella Sezione 3. **Alcuni Stati non consentono limitazioni alla durata di una garanzia implicita; pertanto la limitazione di cui sopra potrebbe non applicarsi all'utente. La limitazione della durata delle garanzie implicite, e qualsiasi limitazione nella Sezione 7 dei rimedi per la violazione di una garanzia implicita, non si applicano ai prodotti consegnati a consumatori in Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, Virginia Occidentale o nel Distretto di Columbia. In Virginia Occidentale, Massachusetts, Maryland e nel Distretto di Columbia, nessuna delle limitazioni della Sezione 7 o del primo paragrafo della Sezione 8 si applica ai prodotti consegnati a consumatori, che si tratti di una garanzia espressa o implicita.**

KES non è responsabile per danni incidentali o consequenziali (Sezione 7). **Alcuni Stati non consentono l'esclusione o la limitazione dei danni incidentali o consequenziali; pertanto la suddetta limitazione o esclusione potrebbe non applicarsi all'utente.**

1. Chi fornisce la presente garanzia

La presente garanzia è fornita dal produttore:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(di seguito “KES”, “noi”, “ci”)

KES è il garante in tutti i mercati elencati nella Sezione 9. KES valuta ogni richiesta di garanzia e Le comunica per iscritto la propria decisione motivata. Tale decisione non è definitiva: può contestarla, e nulla nella presente garanzia limita il Suo diritto di rivolgersi alle autorità per la tutela dei consumatori, a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie o all'autorità giudiziaria. Il servizio clienti KES è il punto di contatto tramite il quale i consumatori presentano le richieste di garanzia (Sezione 6); riceve, documenta e gestisce le richieste per nostro conto.

Qualora KES HILI INC. risulti come venditore al dettaglio nel Suo ordine, essa assiste nella gestione delle richieste di garanzia per conto del produttore. La presente descrizione del ruolo non esclude né limita alcun obbligo o responsabilità di KES HILI INC. ai sensi della legge applicabile.

Non è necessario restituire alcun prodotto in Cina. Qualora siano richieste una restituzione, un'ispezione o una sostituzione, KES Le comunicherà dove inviare l'articolo e organizzerà o rimborserà la spedizione di reso per una richiesta coperta dalla garanzia.

2. Chi è coperto

- **Acquirente consumatore originario** — la persona o l'ente che ha acquistato il prodotto nuovo, per uso proprio, tramite un canale ufficiale KES, e che può fornire una prova di acquisto datata. I canali ufficiali KES sono: KES o una società del gruppo KES direttamente, incluso keshome.com; i negozi KES su Amazon, Walmart e TikTok Shop, quando KES, una società del gruppo KES (KES HILI INC. o KES HOME (U.S.) LIMITED) o un venditore autorizzato da KES (AQUATEK INNOVATIONS LIMITED, su Amazon Giappone) risulta come venditore; e Wayfair e The Home Depot, quando il prodotto è venduto direttamente da Wayfair o da The Home Depot.
- **Acquirente consumatore residenziale originario** — un acquirente consumatore originario che sia una persona fisica e che abbia installato, o fatto installare, il prodotto in un'abitazione di sua proprietà e da lui occupata. La copertura «a vita» di cui alla Sezione 3.1(a) e alla Sezione 3.3(a) è disponibile solo per questo gruppo.
- **Tutti gli altri acquirenti** — inclusi gli acquirenti commerciali, industriali e aziendali, quelli che acquistano il prodotto per uso locativo, gli acquirenti del settore alberghiero, quelli istituzionali, gli appaltatori e i locatori, nonché qualsiasi acquirente che non sia l'acquirente consumatore originario.

Se la proprietà del prodotto passa a un altro consumatore mentre la presente garanzia è in vigore, il nuovo proprietario è coperto per il periodo residuo, previa presentazione della prova di acquisto datata originale. La copertura indicata come valida per tutto il periodo in cui l'acquirente consumatore residenziale originario è proprietario dell'abitazione cessa nel momento in cui tale persona non è più proprietaria di tale abitazione; da quel momento un proprietario successivo è coperto per il periodo indicato per tutti gli altri acquirenti, calcolato dalla data di acquisto originale. Per ogni richiesta di garanzia è richiesta una prova di acquisto datata rilasciata da un canale ufficiale KES (numero d'ordine, conferma d'ordine o ricevuta), o altra prova ragionevole dell'acquisto originale e della relativa data. Un prodotto ricevuto nuovo in regalo è coperto per chi lo riceve come se lo avesse acquistato personalmente, previa presentazione della prova di acquisto datata dell'acquirente. La presente garanzia non copre i prodotti venduti nuovi per la prima volta da un venditore diverso da un canale ufficiale KES; KES può, a propria

discrezione, fornire pezzi di ricambio o effettuare riparazioni a pagamento. Un prodotto acquistato nuovo in origine tramite un canale ufficiale KES resta coperto quando passa a un proprietario successivo, come descritto sopra.

Le categorie di acquirenti di cui alla presente Sezione determinano il diritto ai vantaggi contrattuali aggiuntivi descritti nella presente garanzia. Esse non determinano se Lei sia un consumatore ai sensi della legge applicabile e non escludono né limitano alcun diritto o rimedio inderogabile. In particolare, la classificazione come locatore, acquirente aziendale o altro acquirente non La priva, di per sé, di alcuna tutela legale del consumatore a Lei applicabile.

3. Cosa è coperto e per quanto tempo

KES garantisce che i propri prodotti siano esenti da difetti di materiale e di lavorazione per i periodi indicati di seguito, decorrenti dalla **data di acquisto originale** salvo diversa indicazione. Quando la presente garanzia calcola un periodo dalla data di acquisto originale e il prodotto è stato consegnato all'acquirente originale dopo tale data, il periodo decorre invece dalla data di consegna.

3.0 Estensione su registrazione — si applica a ogni prodotto KES

- Qualsiasi prodotto KES di cui alla presente Sezione può essere registrato presso KES per estendere la garanzia commerciale di **1 anno**. L'estensione si applica a **tutti i prodotti KES**; non è limitata a un particolare modello, serie o categoria.
- La registrazione può essere effettuata **in qualsiasi momento** dopo l'acquisto. Non esiste alcun termine per registrarsi e registrarsi in un secondo momento non riduce l'estensione.
- L'estensione aggiunge **1 anno** a ciascun periodo indicato nelle Sezioni da 3.1 a 3.6 espresso in un numero fisso di anni. Qualora un periodo sia indicato come duraturo per tutto il tempo in cui l'acquirente consumatore residenziale originario è proprietario dell'abitazione (Sezioni 3.1(a) e 3.3(a)), tale copertura «a vita» è già illimitata e pertanto non è modificata dalla registrazione.
- Sia il periodo di base sia il periodo esteso decorrono dalla **data di acquisto originale** o, se successiva, dalla data in cui il prodotto è stato consegnato all'acquirente originale, fatti salvi una diversa data di decorrenza, un periodo più lungo, una sospensione o una proroga previsti dalla legge applicabile o dal relativo allegato nazionale. La registrazione non fa ripartire il termine.
- Registrazione: keshome.com/product-registration, oppure scansionare il codice QR presente nelle istruzioni del prodotto. La registrazione è disponibile in tutti i mercati indicati nella Sezione 9; nei Paesi dell'Unione europea ivi indicati l'estensione non si applica (Allegato C, punto C.2).
- La registrazione è facoltativa: la copertura di cui alle Sezioni da 3.1 a 3.6 si applica indipendentemente dal fatto che l'utente registri o meno il prodotto. Per ogni prodotto coperto dalla presente garanzia venduto o consegnato in California, ciascun periodo di garanzia fisso di cui alle Sezioni da 3.1 a 3.6 è automaticamente esteso di 1 anno. La registrazione non è necessaria per ottenere la copertura di base, l'anno aggiuntivo o qualsiasi rimedio ai sensi della presente garanzia. Ciò si applica indipendentemente dal luogo in cui si trova il venditore e prevale su ogni riferimento contenuto nella presente garanzia a un'estensione su registrazione. La copertura «a vita» resta invariata.
- La presente Sezione 3.0 si applica a ogni prodotto coperto dalla presente garanzia, indipendentemente dalla data di acquisto.

3.1 Rubinetti e sistemi doccia completi

Nella presente Sezione, per **sistema doccia completo** si intende un prodotto doccia fornito da KES come set che include una valvola o un miscelatore — ad esempio un sistema doccia fornito con valvola, braccio doccia, soffione e doccetta. I componenti doccia venduti singolarmente, inclusi soffioni, doccette, bracci doccia, tubi flessibili, barre di scorrimento e getti da parete, sono coperti ai sensi della Sezione 3.6.

Cosa non va	Acquirente consumatore residenziale originario	Tutti gli altri acquirenti
(a) Una perdita o un gocciolamento proveniente dal corpo del rubinetto, dal corpo della valvola o dalla cartuccia	Per tutto il tempo in cui tale acquirente è proprietario dell'abitazione in cui il prodotto è stato originariamente installato («a vita»)	3 anni
(b) Una perdita o un gocciolamento proveniente da qualsiasi altra parte del prodotto	3 anni	3 anni
(c) Finitura (inclusi scolorimento, sfaldamento, corrosione e opacizzazione) e qualsiasi altro difetto che non sia una perdita	1 anno	1 anno

I periodi di cui alle righe (b) e (c) sono estesi di 1 anno in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0. La riga (a) prevede una copertura «a vita» per l'acquirente consumatore residenziale originario e non è modificata dalla registrazione; per tutti gli altri acquirenti, il periodo di 3 anni di cui alla riga (a) è esteso di 1 anno in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0.

3.2 Colpo d'ariete

Se un prodotto coperto dalla presente garanzia commerciale provoca un colpo d'ariete (shock idraulico nella rete idrica) come conseguenza di un difetto del prodotto, tale difetto è coperto per **3 anni** dalla data di acquisto originale, per tutti gli acquirenti, con estensione di 1 anno in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0.

3.3 Serie F209DF con montaggio adesivo

La serie F209DF viene montata con un cuscinetto adesivo fornito da KES.

- (a) Il **cuscinetto adesivo stesso** è garantito contro i difetti di materiale e di lavorazione per tutto il tempo in cui l'acquirente consumatore residenziale originario è proprietario dell'abitazione in cui il prodotto è stato originariamente installato («a vita»); per tutti gli altri acquirenti, **3 anni** dalla data di acquisto originale.
- (b) La presente copertura si applica ai difetti del materiale adesivo o della sua fabbricazione. Non si applica qualora il cuscinetto non tenga perché la superficie di montaggio non è una superficie indicata come idonea nelle istruzioni di installazione fornite con il prodotto, oppure perché il prodotto non è stato installato in conformità a tali istruzioni.
- (c) **Tuttavia**, se un guasto è causato da un errore, un'omissione o una mancanza di chiarezza nelle istruzioni di installazione KES, KES non lo considererà un errore di installazione da parte del consumatore e la richiesta di intervento sarà accolta ai sensi della presente garanzia.
- (d) Rimedio: KES fornisce cuscinetti adesivi sostitutivi **gratuitamente e sostiene le spese di spedizione**. La fornitura di un cuscinetto sostitutivo non dà inizio a un nuovo periodo di garanzia commerciale e non estende quello originario.
- (e) Tutte le altre parti di un prodotto F209DF sono coperte ai sensi della Sezione 3.6.
- (f) La copertura «a vita» di cui alla lettera (a) non è modificata dalla registrazione. Il periodo di 3 anni di cui alla lettera (a) per tutti gli altri acquirenti, e il periodo della Sezione 3.6, sono estesi di 1 anno in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0.

3.4 Prodotti per lo scarico

- Garanzia commerciale di base: **2 anni** dalla data di acquisto originale, per tutti gli acquirenti.
- In caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0, il periodo di garanzia commerciale è esteso di **1 anno**, per un totale di **3 anni** dalla data di acquisto originale.
- Salvo diversa previsione di un allegato nazionale (Allegati C e J), sia il periodo di base sia il periodo esteso decorrono dalla data di acquisto originale.

3.5 Portarotolo per carta igienica a molla A23075

- (a) Il **braccio a rullo caricato a molla** è coperto da **sostituzione gratuita per 3 anni** dalla data di acquisto originale, per tutti gli acquirenti, con estensione di 1 anno in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0. La fornitura di un elemento sostitutivo non dà inizio a un nuovo periodo di garanzia commerciale e non estende quello originario.
- (b) Tutte le altre parti di un prodotto A23075 sono coperte ai sensi della Sezione 3.6.

3.6 Tutti gli altri prodotti

1 anno dalla data di acquisto originale, esteso di 1 anno in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0.

Qualora più di una disposizione tra quelle sopra indicate possa applicarsi allo stesso prodotto, si applica la disposizione che prevede il periodo più lungo per il difetto in questione.

4. Che cosa farà KES

Durante il periodo applicabile e gratuitamente, KES, a propria discrezione, effettuerà una delle seguenti prestazioni: fornirà le parti di ricambio necessarie per correggere un difetto coperto; riparerà il prodotto; oppure sostituirà la parte o il prodotto difettosi. Qualora la riparazione o la sostituzione non sia commercialmente praticabile, KES può rimborsare il prezzo di acquisto dietro restituzione del prodotto.

Le parti di ricambio e i prodotti sostitutivi possono essere nuovi o rigenerati. **Qualora KES sostituisca un prodotto o una parte, la sostituzione è coperta soltanto per il periodo residuo della garanzia commerciale originale. Una sostituzione non fa decorrere un nuovo periodo di garanzia commerciale e non estende quello originale.**

KES paga il costo di spedizione delle parti di ricambio e dei prodotti sostitutivi al consumatore per una richiesta coperta dalla garanzia. KES non paga i costi di manodopera, installazione, rimozione o reinstallazione.

Parti di ricambio. KES mantiene disponibili parti di ricambio funzionali per ciascun modello di prodotto per almeno 10 anni dall'immissione sul mercato dell'ultima unità di tale modello. Qualora la legge applicabile richieda che siano messi a disposizione documentazione tecnica di assistenza, documentazione, parti o strumenti, KES li fornisce ai soggetti che hanno diritto a riceverli, per il periodo e alle condizioni previsti da tale legge. Se una parte di ricambio non può più essere fornita, KES fornisce gratuitamente un prodotto sostitutivo equivalente quando la richiesta è coperta dalla presente garanzia e, al di fuori di una richiesta coperta, offre, come opzione aggiuntiva, uno sconto su un prodotto KES equivalente. L'offerta di un prodotto sostitutivo o di uno sconto non estingue gli obblighi di KES in materia di parti di ricambio né sostituisce alcun rimedio previsto dalla legge. Al di fuori di una richiesta di garanzia coperta, le parti di ricambio possono essere a pagamento, fatto salvo quanto previsto dalla legge applicabile. Il periodo di disponibilità delle parti di ricambio non riduce alcuna copertura di garanzia più lunga. Ciò non limita gli altri Suoi diritti ai sensi della presente garanzia o della legge. (Brasile: vedere l'Allegato I. Turchia: vedere l'Allegato J.)

5. Che cosa non è coperto

La presente garanzia commerciale non copre:

- la normale usura;
- i danni o i guasti derivanti da installazione non corretta, manutenzione non corretta, uso al di fuori dell'uso previsto del prodotto, uso all'aperto, congelamento, pressione o qualità dell'acqua al di fuori dell'intervallo indicato nelle istruzioni, abuso, uso improprio o incidente;
- i danni o i guasti causati da una modifica o riparazione del prodotto, ma solo qualora KES dimostri che la modifica o la riparazione ha causato il difetto. Far installare, manutenere o riparare il prodotto da chiunque l'utente scelga, o utilizzare parti che non sono parti KES, non comporta di per sé la decadenza dalla presente garanzia né una riduzione della sua copertura;

- il cedimento di un cuscinetto adesivo F209DF nelle circostanze descritte nella Sezione 3.3(b);
- i danni causati da detergenti contenenti abrasivi, ammoniaca, candeggina, acidi, cere, alcol o altri solventi organici;
- le parti consumabili e soggette a usura oltre i periodi indicati nella Sezione 3, inclusi filtri, rondelle, guarnizioni e batterie;
- i prodotti esclusi ai sensi della Sezione 2, ossia quelli venduti nuovi per la prima volta da un venditore diverso da un canale ufficiale KES;
- i costi di manodopera, installazione, rimozione o reinstallazione, nonché qualsiasi costo per accedere al prodotto; e
- i prodotti dai quali è stato rimosso o reso illeggibile il codice del modello o il numero di serie, ma solo qualora il prodotto e il relativo acquisto non possano essere identificati altrimenti (ad esempio, tramite la prova di acquisto e fotografie del prodotto).

I resi non costituiscono richieste di intervento in garanzia commerciale. Se desidera semplicemente restituire un prodotto, tale ipotesi è disciplinata dalla **politica di reso di 30 giorni** di KES, che è separata dalla presente garanzia commerciale ed è disponibile su keshome.com. La presente garanzia commerciale non costituisce un diritto alla restituzione del prodotto: essa Le dà diritto a parti di ricambio, riparazione, sostituzione o — qualora la riparazione o la sostituzione non sia commercialmente praticabile — a un rimborso, come indicato nella Sezione 4. La politica di reso di 30 giorni non limita alcun diritto di recesso previsto dalla legge, né alcun diritto previsto dalla legge alla riduzione del prezzo, alla risoluzione del contratto o alla restituzione del prodotto, che possa spettarLe ai sensi della legge a Lei applicabile.

6. Come presentare una richiesta di intervento in garanzia

Presenti la richiesta via e-mail al servizio clienti KES — l'e-mail è il canale principale per le richieste di garanzia in tutti i mercati — e fornisca: il numero del modello, una prova d'acquisto datata (o altra prova ragionevole dell'acquisto e della relativa data), una descrizione del problema e, ove possibile, una fotografia o un breve video. La mancanza di una fotografia o di un video non impedisce, di per sé, la valutazione della richiesta.

- E-mail (canale principale): **cs@keshome.com**
- Telefono (numero statunitense): **+1-888-667-4833** — con risposta dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 16:00 ora del Pacifico
- Termini completi e copie scaricabili in altre lingue: **keshome.com/warranty**

KES confermerà la ricezione della Sua richiesta e Le comunicherà i passaggi successivi **entro due giorni lavorativi** dalla ricezione. KES può richiedere ulteriori informazioni o immagini oppure chiederLe di restituire il prodotto per un'ispezione prima che la richiesta venga decisa; qualora sia richiesta la restituzione, KES Le indicherà dove inviarlo e organizzerà o rimborserà la spedizione di reso per una richiesta coperta dalla garanzia.

7. Limitazione di responsabilità

Ambito delle Sezioni 7 e 8. La presente Sezione 7 e il primo paragrafo della Sezione 8 si applicano esclusivamente ai prodotti consegnati negli Stati Uniti o in Canada al di fuori della provincia del Québec. Non si applicano ai prodotti consegnati in qualsiasi altro Paese elencato nella Sezione 9: in tali Paesi la responsabilità di KES e la durata di qualsiasi garanzia implicita o legale sono disciplinate dalla legge applicabile nel luogo in cui l'utente vive, senza alcuna limitazione derivante dalla presente garanzia.

La seguente clausola non si applica nel Québec. Nella misura consentita dalla legge, la responsabilità complessiva di KES ai sensi della presente garanzia commerciale non potrà superare il prezzo di acquisto pagato per il prodotto e KES non sarà responsabile per danni incidentali o consequenziali.

Alcuni Stati non consentono l'esclusione o la limitazione dei danni incidentali o consequenziali; pertanto, la suddetta limitazione o esclusione potrebbe non applicarsi a Lei.

Nulla nella presente garanzia commerciale esclude o limita la responsabilità di KES per morte o lesioni personali causate da negligenza di KES, per frode o per qualsiasi altra responsabilità che non possa essere esclusa o limitata ai sensi della legge applicabile. (Brasile: vedere l'Allegato I. Turchia: vedere l'Allegato J.)

8. Garanzie implicite e diritti legali dell'utente

Il primo paragrafo della presente Sezione si applica esclusivamente ai prodotti consegnati negli Stati Uniti o in Canada al di fuori della provincia del Québec (si veda la Sezione 7).

La seguente clausola non si applica nel Québec. Eventuali garanzie implicite, incluse le garanzie implicite di commerciabilità o di idoneità per un fine particolare, sono limitate nella durata al periodo di garanzia applicabile indicato nella Sezione 3. **Alcuni Stati non consentono limitazioni alla durata di una garanzia implicita; pertanto la limitazione di cui sopra potrebbe non applicarsi all'utente. La limitazione della durata delle garanzie implicite, e qualsiasi limitazione nella Sezione 7 dei rimedi per la violazione di una garanzia implicita, non si applicano ai prodotti consegnati a consumatori in Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, Virginia Occidentale o nel Distretto di Columbia. In Virginia Occidentale, Massachusetts, Maryland e nel Distretto di Columbia, nessuna delle limitazioni della Sezione 7 o del primo paragrafo della Sezione 8 si applica ai prodotti consegnati a consumatori, che si tratti di una garanzia espressa o implicita.**

La presente garanzia conferisce all'utente diritti specifici e l'utente può inoltre godere di altri diritti che variano da Stato a Stato e da Paese a Paese. La presente garanzia limitata è una garanzia commerciale volontaria prestata dal produttore. Essa **si aggiunge** e non sostituisce, limita o riduce alcun diritto o rimedio inderogabile spettante all'utente nei confronti del venditore o di qualsiasi altro soggetto ai sensi della legge applicabile nel luogo in cui l'utente vive. Per il proprio mercato, consultare l'allegato nazionale di cui alla Sezione 10.

9. Ambito di applicazione territoriale della presente garanzia

La presente garanzia si applica ai prodotti consegnati in:

- **Nord America** — Stati Uniti, Canada, Messico
- **Europa (Unione europea)** — Germania, Francia, Spagna, Italia, Paesi Bassi, Polonia, Svezia, Irlanda, Belgio, Austria, Portogallo
- **Altri mercati** — Regno Unito, Giappone, Australia, Brasile, Turchia

La presente garanzia non si applica ai prodotti consegnati in qualsiasi altro Paese. Il Regno Unito non è membro dell'Unione europea né del SEE. I Paesi dell'Unione europea sopra elencati sono gli unici Paesi dell'UE coperti; la presente garanzia non è offerta nell'intera UE/SEE.

10. Allegati nazionali

L'allegato relativo al proprio mercato costituisce parte integrante della presente garanzia.

Allegato A — Stati Uniti. La presente è una garanzia limitata ai fini del Magnuson-Moss Warranty Act (legge statunitense in materia di garanzie). La presente garanzia conferisce all'utente diritti legali specifici e l'utente può inoltre godere di altri diritti che variano da Stato a Stato.

California. KES non dispone di centri di assistenza e riparazione in California. Per un prodotto KES venduto in California che non sia conforme alla presente garanzia, la sezione 1793.3 del Codice civile della California prevede le seguenti modalità per ottenere un rimedio.

(a) L'utente può restituire il prodotto al rivenditore presso cui lo ha acquistato. Tale rivenditore deve procedere in uno dei modi seguenti: ripararlo per renderlo conforme alla presente garanzia; indirizzare l'utente a un centro di

riparazione o assistenza indipendente ragionevolmente vicino e disposto a ripararlo ai sensi della sezione 1793.3; sostituirlo con un prodotto identico o ragionevolmente equivalente; oppure rimborsare il prezzo di acquisto originario, dedotto l'importo direttamente imputabile all'uso fatto dall'utente prima della scoperta del difetto.

(b) In alternativa, l'utente può restituire il prodotto a qualsiasi rivenditore californiano di prodotti KES analoghi. Tale rivenditore può fornire uno qualsiasi dei rimedi descritti al punto (a).

Se l'utente non può restituire il prodotto a causa delle sue dimensioni o del suo peso, del modo di fissaggio, del modo di installazione o della natura del difetto, deve notificare il difetto al rivenditore. La notifica scritta equivale alla restituzione del prodotto ai fini dei punti (a) e (b). Il rivenditore deve quindi riparare il prodotto presso l'abitazione dell'utente, ritirarlo per la riparazione oppure organizzarne il trasporto presso la propria sede, con i ragionevoli costi di trasporto a carico del rivenditore. L'utente può inoltre informare KES all'indirizzo cs@keshome.com.

(c) Se il prezzo all'ingrosso del prodotto praticato al rivenditore era pari o superiore a $50 e la procedura di cui al punto (a) o al punto (b) non ha fornito un rimedio adeguato, l'utente può rivolgersi a un centro di riparazione o assistenza indipendente, qualora la riparazione possa essere eseguita in modo economicamente conveniente. KES pagherà all'utente, o al centro se l'utente gli cede i propri diritti, il costo effettivo e ragionevole dell'assistenza e della riparazione, compresi i pezzi e ragionevoli costi di trasporto, maggiorato di un ragionevole utile. L'utente non sarà tenuto a pagare tali importi. L'impegno aggiuntivo di KES riportato immediatamente di seguito elimina la soglia di prezzo per le richieste dei consumatori che esso copre.

Impegno aggiuntivo di KES — nessun prezzo minimo. Per i prodotti coperti dalla presente garanzia acquistati principalmente per uso personale, familiare o domestico e venduti o consegnati in California, KES fornirà il rimborso per la riparazione indipendente descritto sopra e applicherà alla presente garanzia limitata le tutele di sospensione e di mancata scadenza descritte di seguito, senza alcun prezzo minimo all'ingrosso o al dettaglio. KES non richiederà all'utente di dimostrare un prezzo all'ingrosso per ottenere tali benefici.

Se il prodotto non può in pratica essere riparato per renderlo conforme alla presente garanzia a causa del modo di installazione o perché è divenuto stabilmente fissato all'abitazione, KES lo sostituirà e lo installerà, oppure rimborserà il prezzo di acquisto pagato, compresi i costi di installazione, dedotto l'importo direttamente imputabile all'uso fatto dall'utente prima della scoperta del difetto. Se KES non ripara il prodotto per renderlo conforme alla presente garanzia dopo un numero ragionevole di tentativi, KES lo sostituirà o ne rimborserà il prezzo di acquisto, dedotto l'importo direttamente imputabile all'uso fatto dall'utente prima della scoperta del difetto (sezione 1793.2(d)(1) ed (e) del Codice civile della California).

Per un prodotto venduto a un prezzo pari o superiore a $50, il periodo di garanzia applicabile è sospeso dalla data in cui l'utente consegna il prodotto per l'assistenza o la riparazione in garanzia, o notifica il difetto a KES o al venditore, fino alla data, compresa, in cui il prodotto riparato gli viene riconsegnato, in cui l'utente viene informato che il prodotto è stato riparato ed è disponibile per il ritiro oppure, per le riparazioni presso l'abitazione, in cui l'utente viene informato che le riparazioni sono state completate. La garanzia non scade finché tale riparazione è ritardata per motivi indipendenti dalla volontà dell'utente, né se la riparazione non ha eliminato il difetto e l'utente comunica tale esito a KES o al venditore entro 60 giorni dal completamento della riparazione. Tali tutele comprendono quelle previste dalla sezione 1795.6 del Codice civile della California. Si applica inoltre qualsiasi sospensione di una garanzia implicita prevista dalla legge. L'impegno aggiuntivo di KES riportato sopra elimina la soglia di prezzo della presente garanzia limitata per le richieste dei consumatori che esso copre.

La presente disposizione relativa alla California prevale su qualsiasi clausola contrastante della presente garanzia. Nessuna esclusione dei costi di manodopera, installazione, rimozione, reinstallazione o trasporto, nessuna limitazione dei rimedi o della responsabilità e nessuna restrizione relativa alle riparazioni effettuate da terzi limita alcun diritto o rimedio al quale non si possa validamente rinunciare ai sensi della legge della California.

Allegato B — Canada. I periodi di garanzia e la copertura di cui alla Sezione 3 si applicano in Canada alle stesse condizioni previste per gli Stati Uniti. La presente garanzia commerciale non sostituisce, limita o riduce alcun diritto

o rimedio inderogabile spettante all'utente ai sensi della legislazione federale, provinciale o territoriale canadese applicabile. *(Fornito in francese canadese per il Québec.)*

In Canada, le Sezioni 7 e 8 si applicano solo nella misura consentita dalla legge della provincia o del territorio dell'utente e fatti salvi tutti i diritti di garanzia e i rimedi previsti dalla legge che non possono essere esclusi o limitati, compresi quelli previsti dalla legge The Consumer Protection and Business Practices Act (Saskatchewan), dalla legge Consumer Product Warranty and Liability Act (New Brunswick) e dalla legge The Consumer Protection Act (Manitoba).

Québec — garanzia legale. Oltre alla presente garanzia convenzionale, la legge del Québec sulla tutela del consumatore (Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1) riconosce all'utente una garanzia legale: il bene deve essere idoneo all'uso al quale è normalmente destinato (art. 37) e a un uso normale per una durata ragionevole, tenuto conto del suo prezzo, delle condizioni del contratto e delle condizioni di utilizzo del bene (art. 38). L'utente può esercitare un'azione direttamente contro il commerciante o contro KES, in qualità di produttore, fondata su un vizio occulto del bene, salvo che avrebbe potuto scoprirlo con un esame ordinario, oppure sulla mancanza delle indicazioni necessarie a proteggerlo da un rischio o da un pericolo di cui altrimenti non avrebbe potuto rendersi conto; KES non può eccepire di non essere stata a conoscenza del vizio o della mancanza di indicazioni (art. 53). Tale azione contro KES può essere esercitata anche da un consumatore che sia acquirente successivo del bene, indipendentemente dal commerciante presso il quale il bene è stato acquistato per la prima volta. I periodi, le condizioni e le esclusioni della presente garanzia (comprese le Sezioni 2, 4 e 5) si applicano solo alla presente garanzia convenzionale e non limitano la garanzia legale. La garanzia legale e la presente garanzia sono prorogate per un periodo pari al tempo durante il quale il commerciante o KES ha avuto in proprio possesso il bene o una sua parte per dare esecuzione alla garanzia, o a seguito di un richiamo del bene o di una sua parte da parte di KES (art. 50). La presente garanzia convenzionale si aggiunge alle garanzie e ai rimedi previsti dalle leggi applicabili in Québec e non li limita. La sua durata non determina per quanto tempo il bene debba restare idoneo a un uso normale. Nessuna disposizione relativa a costi, parti, registrazione o prova di acquisto priva l'utente di un rimedio inderogabile nei confronti del commerciante o del produttore.

Allegato C — Unione europea (i Paesi elencati nella Sezione 9). La presente garanzia limitata è una garanzia commerciale prestata dal produttore. Essa si aggiunge e non pregiudica i diritti legali dell'utente nei confronti del venditore ai sensi della legge del proprio Paese (compresa la garanzia legale di conformità), incluso il diritto a un rimedio gratuito da parte del venditore per beni non conformi al contratto di vendita per un periodo di almeno due anni dalla consegna. Per esercitare i propri diritti legali, l'utente deve contattare il venditore presso il quale ha acquistato il prodotto. La durata biennale della presente garanzia commerciale non riduce alcun periodo legale più lungo né altro rimedio inderogabile applicabile nel Paese dell'utente; le disposizioni nazionali che seguono illustrano le norme locali. Qualsiasi garanzia o messaggio pubblicitario più favorevole giuridicamente vincolante per l'acquisto resta efficace.

C.2 Durata in questi Paesi. In deroga alle Sezioni 3 e 3.0, per i prodotti consegnati in questi Paesi la presente garanzia dura 2 anni dalla consegna, per ogni prodotto, ogni parte e ogni acquirente. Tale durata sostituisce i periodi indicati nella Sezione 3, compresa la copertura a vita, e l'estensione per registrazione di cui alla Sezione 3.0 non si applica. Un prodotto acquistato prima del 1° novembre 2026 conserva qualsiasi periodo più lungo applicabile al momento dell'acquisto (si veda il paragrafo iniziale della presente garanzia).

C.3 Rimedi in questi Paesi. Durante tale periodo, KES riparerà o sostituirà gratuitamente il prodotto o la parte difettosi, entro un termine congruo e senza notevoli inconvenienti per l'utente, conformemente alle norme di legge sui rimedi applicabili nel suo Paese. KES sostiene le spese necessarie per la riparazione o la sostituzione, in particolare le spese di spedizione, trasporto, trasferta, manodopera e materiali. Se il prodotto era stato installato conformemente alla sua natura e al suo scopo prima che si manifestasse il difetto, ciò comprende la rimozione del prodotto difettoso e l'installazione del prodotto riparato o sostitutivo, oppure il rimborso dei relativi costi necessari. In deroga alle Sezioni 4 e 5, KES fornirà parti da installare a cura dell'utente, o rimborserà il prezzo invece di riparare o sostituire, solo con il consenso dell'utente, e fornirà un prodotto sostitutivo rigenerato solo su espressa richiesta dell'utente. Se la legge

del Paese dell'utente gli consente di scegliere tra riparazione e sostituzione, la scelta spetta all'utente. Si presume che un difetto che si manifesti durante tale periodo sia coperto; un'esclusione di cui alla Sezione 5 si applica solo se KES ne dimostra la sussistenza.

C.4 Polonia — durata della garanzia e termine di adempimento. Per i prodotti consegnati in Polonia: se, nell'adempimento della presente garanzia, KES consegna un prodotto privo di difetti al posto di un prodotto difettoso o effettua una riparazione sostanziale, il periodo di garanzia decorre nuovamente dalla consegna del prodotto privo di difetti o dalla restituzione del prodotto riparato; se KES sostituisce una parte, il periodo decorre nuovamente per tale parte dalla sua consegna. Negli altri casi il periodo di garanzia è prorogato per il tempo durante il quale l'utente non ha potuto utilizzare il prodotto a causa del difetto (articolo 581 del Codice civile polacco). KES adempirà ai propri obblighi derivanti dalla presente garanzia senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dalla consegna del prodotto o, qualora KES non ne richieda la consegna, dalla notifica del difetto, e consegnerà il prodotto o la parte all'utente a proprie spese (articolo 580 § 2 del Codice civile polacco). Le Sezioni 3.3(d), 3.5(a) e 4 non si applicano in Polonia nella misura in cui dispongono diversamente.

C.5 Belgio. In caso di difetto di conformità del bene esistente al momento della consegna e che si manifesti entro due anni dalla consegna, l'utente ha diritto per legge a rimedi gratuiti nei confronti del venditore (articoli da 1649bis a 1649nonies del vecchio Codice civile belga); la presente garanzia commerciale non pregiudica tali rimedi.

C.6 Spagna. Per legge il venditore deve ripristinare gratuitamente la conformità di un prodotto non conforme per tre anni dalla consegna (articolo 120 del testo unico della Legge generale per la difesa dei consumatori e degli utenti), comprese le spese di spedizione, trasporto, manodopera e materiali; se rivolgersi al venditore è impossibile o eccessivamente oneroso, può chiedere la riparazione o la sostituzione direttamente a KES in qualità di produttore (articolo 125). L'assistenza tecnica e le parti di ricambio previste dalla legge resteranno disponibili per il periodo legalmente applicabile; quando una riparazione deve essere gratuita, all'utente non saranno addebitati né le parti né i costi necessari per eseguirla. I servizi non coperti possono essere oggetto di un preventivo separato prima della loro accettazione. La presente garanzia commerciale non pregiudica tali diritti.

C.7 Portogallo. Per legge il venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro tre anni dalla consegna, e l'utente ha diritto, gratuitamente, al ripristino della conformità del bene (riparazione o sostituzione), a una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto (Decreto-Legge n. 84/2021, articoli 12 e 15). Il difetto di conformità che si manifesti entro due anni dalla consegna si presume esistente al momento della consegna; decorso tale termine, spetta all'utente provarlo (articolo 13). L'utente può inoltre chiedere direttamente a KES, in qualità di produttore, la riparazione o la sostituzione del bene (articolo 40). In base alla presente garanzia commerciale, un difetto che si manifesti durante il relativo periodo si presume coperto, come indicato al punto C.3. La durata della presente garanzia commerciale non costituisce, di per sé, un motivo per rifiutare un diritto legale ancora applicabile. La presente garanzia commerciale non pregiudica tali diritti.

C.8 Italia. Per i contratti conclusi a decorrere dal 31 luglio 2026, quando la riparazione è il rimedio scelto per ripristinare la conformità del bene, il periodo di responsabilità del venditore previsto dal Codice del consumo è esteso una sola volta di dodici mesi e, prima di fornire il rimedio, il venditore informa il consumatore del diritto di scegliere tra riparazione e sostituzione e di tale proroga (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, articoli 133, comma 1-bis, e 135-bis, comma 2-bis, come modificati dal D.Lgs. 25 settembre 2026, n. 176, applicabili dal 22 ottobre 2026). La presente garanzia commerciale non pregiudica tali diritti.

C.9 Irlanda. Per i prodotti consegnati in Irlanda, l'utente può utilizzare qualsiasi prova ragionevole dell'acquisto originale e della consegna; la ricevuta cartacea originale non è l'unica prova ammessa. L'utente è invitato a indicare il modello, una descrizione del problema e, ove ragionevolmente possibile, una fotografia o un video. La mancanza di un'immagine non impedisce, di per sé, la valutazione della richiesta. L'utente non deve smontare né rimuovere un prodotto installato se ciò potrebbe essere pericoloso o causare danni. Qualora l'ispezione, la restituzione, la rimozione o la reinstallazione siano necessarie per fornire un rimedio che KES è tenuta a prestare gratuitamente, KES vi provvederà o ne sosterrà il costo ragionevole necessario, senza richiedere all'utente di anticipare il costo di una restituzione transfrontaliera. Nessun corrispettivo per un servizio non rientrante nella tutela applicabile sarà

addebitato senza una base giuridica e senza il consenso informato dell'utente. Il presente punto C.9 prevale sulle Sezioni 2, 4, 5 e 6 nella misura in cui dispongano diversamente.

C.10 Svezia. Per i prodotti consegnati in Svezia, il venditore risponde per legge dei difetti esistenti al momento della consegna che si manifestino entro tre anni (legge svedese sulla vendita ai consumatori, SFS 2022:260). La presente garanzia commerciale non pregiudica tale responsabilità. Resta impregiudicata qualsiasi garanzia più lunga o più favorevole vincolante per l'acquisto.

C.11 Germania. Per i contratti conclusi a decorrere dal 31 luglio 2026, quando la conformità del bene è ripristinata mediante riparazione, il periodo di responsabilità legale del venditore previsto dal Codice civile tedesco è esteso una sola volta di dodici mesi e, prima di fornire il rimedio, il venditore informa il consumatore del diritto di scegliere tra riparazione e sostituzione e di tale proroga. La presente garanzia commerciale non pregiudica tali diritti.

C.12 Austria. Per i contratti conclusi a decorrere dal 1° ottobre 2026, quando la conformità del bene è ripristinata mediante riparazione, il periodo di garanzia legale del venditore previsto dalla legge austriaca sulla garanzia nei contratti di consumo (VGG, come modificata dal BGBl. I n. 60/2026) è esteso una sola volta di un anno e, prima di fornire il rimedio, il venditore informa il consumatore del diritto di scegliere tra riparazione e sostituzione e di tale proroga. La presente garanzia commerciale non pregiudica tali diritti.

Allegato D — Regno Unito. La presente garanzia limitata è una garanzia commerciale prestata dal produttore. Essa si aggiunge e non pregiudica i diritti dell'utente ai sensi del Consumer Rights Act 2015 (legge del Regno Unito a tutela dei consumatori) nei confronti del rivenditore presso il quale l'utente ha acquistato il prodotto. Se l'utente ha acquistato il prodotto nel negozio KES su Amazon.co.uk, il rivenditore è KES HOME (U.S.) LIMITED, società del gruppo KES; altrimenti, è il venditore presso il quale l'utente ha acquistato il prodotto. L'utente può richiedere gratuitamente una copia scritta della presente garanzia scrivendo a cs@keshome.com.

Allegato E — Giappone. La presente garanzia è una garanzia commerciale volontaria prestata dal produttore e non limita né esclude i diritti dell'utente ai sensi della legge giapponese sui contratti di consumo, del Codice civile giapponese e delle altre leggi e normative giapponesi. Per i prodotti consegnati in Giappone, i diritti spettanti all'utente nei confronti del venditore a titolo di responsabilità per difetto di conformità al contratto ai sensi degli articoli 562 e seguenti del Codice civile giapponese (richiesta di adempimento correttivo mediante riparazione del bene o consegna di un bene sostitutivo, richiesta di riduzione del prezzo, richiesta di risarcimento del danno e risoluzione del contratto) non sono pregiudicati dalla presente garanzia. Le richieste ai sensi della presente garanzia possono essere presentate in lingua giapponese. KES comunica in modo motivato la propria decisione sulla richiesta di garanzia. Tale decisione non è definitiva e l'utente può contestarla. Una richiesta ammessa dalla legge non sarà respinta per il solo motivo che per l'utente è difficile fornire fotografie o video. La scelta del rimedio e l'uso di prodotti rigenerati di cui alla Sezione 4, nonché i documenti probatori di cui alla Sezione 6, si applicano solo nella misura in cui non limitino i diritti dell'utente previsti dalla legge.

Allegato F — Messico. Per i prodotti consegnati in Messico, la versione in lingua spagnola della presente garanzia (`es-MX`) è la versione vincolante. Essa è disponibile all'indirizzo keshome.com/warranty e KES la invia gratuitamente, via e-mail o in copia stampata, a qualsiasi consumatore che ne faccia richiesta all'indirizzo cs@keshome.com. Essa indica l'indirizzo in Messico presso il quale è possibile presentare richieste di intervento e ottenere i pezzi di ricambio, come richiesto dalla Ley Federal de Protección al Consumidor (legge federale messicana a tutela del consumatore), e riconosce all'utente i diritti previsti da tale legge, tra cui: un nuovo periodo di garanzia in caso di sostituzione di un prodotto; la scelta tra un nuovo prodotto sostitutivo e un rimborso, con un indennizzo aggiuntivo pari ad almeno il 20% del prezzo, qualora un prodotto riparato non sia ancora idoneo all'uso; e la copertura di qualsiasi prodotto KES venduto nuovo in Messico, indipendentemente dal venditore. La presente garanzia commerciale non sostituisce, limita o riduce i diritti riconosciuti all'utente da tale legge. Il tempo impiegato per le riparazioni eseguite nell'ambito della presente garanzia non viene computato nel periodo di garanzia e KES sostiene i costi di trasporto derivanti dall'adempimento della presente garanzia.

Allegato G — Australia. La presente garanzia contro i difetti è prestata da Heshan KES Sanitary Ware Limited, il produttore, il cui indirizzo commerciale è No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan

City, Guangdong, China; telefono +1-888-667-4833 (numero statunitense; dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 16:00 ora del Pacifico); e-mail cs@keshome.com. Per avere diritto a presentare una richiesta, il difetto deve manifestarsi entro il periodo applicabile indicato nella Sezione 3 (esteso in caso di registrazione ai sensi della Sezione 3.0). La richiesta va inviata via e-mail a cs@keshome.com, il canale principale per le richieste, o per posta all'indirizzo commerciale sopra indicato, con il numero del modello, una prova d'acquisto datata, una descrizione del problema e, ove possibile, una fotografia o un breve video; ciò che KES farà per onorare la presente garanzia è indicato nelle Sezioni 4 e 6. KES sostiene il costo di spedizione delle parti di ricambio e dei prodotti sostitutivi all'utente e, qualora KES chieda di restituire il prodotto, il costo di tale spedizione di reso; se l'utente ha sostenuto direttamente uno di tali costi, può chiederne il rimborso scrivendo a cs@keshome.com con il riferimento della richiesta e la ricevuta. Gli altri costi della richiesta, come i propri costi di smontaggio o reinstallazione, sono a carico dell'utente, fatti salvi i suoi diritti ai sensi dell'Australian Consumer Law. Indipendentemente dal canale tramite il quale l'utente ha acquistato il prodotto, KES mantiene disponibili parti di ricambio funzionali per almeno 10 anni dall'immissione sul mercato dell'ultima unità del modello (Sezione 4), e i limiti di cui alla Sezione 2 relativi ai soggetti coperti si applicano solo alla presente garanzia, non ai diritti dell'utente ai sensi dell'Australian Consumer Law. Avviso obbligatorio (nel testo 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. I benefici attribuiti dalla presente garanzia si aggiungono agli altri diritti e rimedi previsti dalla legge in relazione ai beni, e nessuna disposizione della presente garanzia, comprese le Sezioni 7 e 8, esclude, limita o modifica alcun diritto o rimedio previsto dall'Australian Consumer Law. Dichiarazione obbligatoria (nel testo 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.

Allegato H — Francia. Per i prodotti consegnati in Francia, le seguenti disposizioni, redatte in francese come richiesto dalla legge francese, costituiscono parte integrante della presente garanzia e prevalgono su qualsiasi disposizione contraria della stessa.

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.

Allegato I — Brasile. Per i prodotti consegnati in Brasile, le seguenti disposizioni, redatte in portoghese come richiesto dalla legge brasiliana, costituiscono parte integrante della presente garanzia e prevalgono su qualsiasi disposizione contraria della stessa. Per i prodotti consegnati in Brasile, la versione in lingua portoghese della presente garanzia (`pt-BR`) è la versione vincolante. Essa è disponibile all'indirizzo keshome.com/warranty, dove può essere salvata e stampata, e KES la invia gratuitamente, via e-mail o in copia stampata per posta, a qualsiasi consumatore che ne faccia richiesta all'indirizzo cs@keshome.com. I diritti dell'utente ai sensi della presente garanzia e del CDC non dipendono dal ricevimento di una copia stampata.

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.

Allegato J — Turchia. Per i prodotti consegnati in Turchia, compresi gli acquisti su Amazon.com.tr, le seguenti disposizioni, redatte in turco come richiesto dalla legge turca sulla tutela dei consumatori, costituiscono parte integrante della presente garanzia e prevalgono su qualsiasi disposizione contraria della stessa. Per i rubinetti, i miscelatori, i rubinetti semplici e le valvole descritti al paragrafo J.2, il presente allegato, insieme alla fattura, costituisce il certificato di garanzia KES (garanti belgesi) ai sensi della legge turca n. 6502 sulla tutela dei consumatori. Per i prodotti consegnati in Turchia, la versione in lingua turca della presente garanzia (`tr`) è la versione vincolante ed è disponibile all'indirizzo 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.