KES限定保証

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version 2.4 · Revised 20 October 2026 · Effective 1 November 2026 · 日本語 (ja)

> 本書は英語版の翻訳です。内容に相違がある場合は、お客様にとってより有利な版が適用されます。お客様の法令上の権利は影響を受けません。

本書は限定保証です。 本保証は、KES公式販売チャネル（第2条参照）から新品で購入され、第9条に記載された国のいずれかに配送されたKESブランド製品に適用されます。

本保証の適用地域。 本保証は、第9条に記載の国（計19か国）に配送される製品に適用され、その他の国に配送される製品は対象外です。以下でお客様の国をご確認ください。記載の付属書は、お客様について本保証の一部を構成します。

- 米国 — 付属書A（カリフォルニア州を含む）
- カナダ — 付属書B（ケベック州を含む）
- メキシコ — 付属書F。本保証のスペイン語版（es-MX）が優先する版となります
- ドイツ、フランス、スペイン、イタリア、オランダ、ポーランド、スウェーデン、アイルランド、ベルギー、オーストリア、ポルトガル — 付属書C。ポーランドについてはC.4、ベルギーについてはC.5、スペインについてはC.6、ポルトガルについてはC.7、イタリアについてはC.8、アイルランドについてはC.9、スウェーデンについてはC.10、ドイツについてはC.11、オーストリアについてはC.12、フランスについては付属書Hもあわせて適用されます
- 英国 — 付属書D
- 日本 — 付属書E
- オーストラリア — 付属書G
- ブラジル — 付属書I（第2条、第4条、第5条、第6条、第7条および第8条を変更し、これらに優先します）。本保証のポルトガル語版（pt-BR）が優先する版となります
- トルコ — 付属書J（本保証の反対の定めに優先します。期間は引渡しから起算され、2年を下回ることはありません（J.4(a)））

本版は、2026年11月1日以降に購入された製品に適用されます。本版は、適用される法律、またはお客様の購入に関して法的拘束力を有する保証表示もしくは広告（製品に同梱された表示を含みます）に基づいてお客様がすでに有している権利または救済を縮小するものではありません。拘束力を有する従前の表示がお客様により有利な保護を与えている場合、KESはその保護を履行します。本ウェブサイトの変更のみによって、既存の購入に適用される保証が短縮されることはありません。

重要な制限 — 以下はケベック州には適用されません。 米国、またはケベック州以外のカナダに引き渡された製品について：商品性および特定目的への適合性に関する黙示的保証を含むあらゆる黙示的保証は、その存続期間が第3条に記載の該当する保証期間に限定されます。**一部の州では、黙示的保証の存続期間の制限が認められていないため、上記の制限はお客様に適用されない場合があります。黙示的保証の存続期間の制限、および黙示的保証違反に対する救済についての第7条の制限は、カンザス州、メイン州、メリーランド州、マサチューセッツ州、ミシシッピ州、バーモント州、ウェストバージニア州またはコロンビア特別区の消費者に引き渡された製品には適用されません。 ウェストバージニア州、マサチューセッツ州、メリーランド州およびコロンビア特別区では、消費者に引き渡された製品について、第7条および第8条の最初の段落の制限は、明示的保証か黙示的保証かを問わず、いずれも適用されません。**KESは、付随的損害または結果的損害について責任を負いま

せん（第7条）。**一部の州では、付随的損害または結果的損害の除外または制限が認められていないため、上記の制限または除外はお客様に適用されない場合があります。**

1. 本保証の提供者

本保証は、以下の製造業者によって提供されます。

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
（以下「KES」または「当社」といいます。）

KESは、第9条に記載されたすべての市場における本保証の提供者です。KESは各保証請求を審査し、その判断を理由を付して書面でお知らせします。この判断は最終的なものではなく、お客様は異議を申し立てることができます。本保証のいかなる定めも、消費生活センター等の行政機関、裁判外紛争解決機関または裁判所に申し立てるお客様の権利を制限するものではありません。KESカスタマーサービスは、消費者が請求を提出する窓口です（第6条）。カスタマーサービスは、当社に代わって請求を受け付け、記録し、処理します。

KES HILI INC.がご注文において小売販売者として表示されている場合、同社は製造者に代わって請求の手続を補助します。この役割の説明は、適用される法律に基づくKES HILI INC.の義務または責任を排除し、または制限するものではありません。

製品を中国に返送する必要はありません。 返送、検査、交換が必要な場合、KESは商品の送付先を通知し、保証対象の請求についてはKESの費用負担で返送を手配するか、返送料を払い戻します。

2. 保証対象者

- **当初の消費者購入者** — KES公式販売チャネルから製品を新品で、自己使用のために購入し、日付の入った購入証明を提示できる個人または法人。KES公式販売チャネルとは、KESまたはKESグループ会社による直接販売（keshome.comを含む）、KES、KESグループ会社（KES HILI INC.またはKES HOME (U.S.) LIMITED）またはKESの許諾を受けた販売者（Amazon.co.jpにおけるAQUATEK INNOVATIONS LIMITED）が販売者として表示されるAmazon、Walmart、TikTok Shop上のKESストア、ならびにWayfairまたはThe Home Depot自身が販売する場合のWayfairおよびThe Home Depotをいいます。
- **当初の住宅消費者購入者** — 自然人であり、自ら所有し居住する住居に製品を設置した、または設置させた当初の消費者購入者。第3.1条(a)および第3.3条(a)に基づく生涯保証は、この区分の方のみが受けられます。
- **その他すべての購入者** — 商業、工業、事業、賃貸、宿泊、施設、請負業者、家主の購入者、および当初の消費者購入者ではない購入者を含みます。

本保証の期間中に製品の所有権が他の消費者に移転した場合、新しい所有者は、当初の日付の入った購入証明を提示することにより、残りの期間について保証を受けられます。当初の住宅消費者購入者が住宅を所有している限り続く旨が定められた保証は、その方がその住宅を所有しなくなった時点で終了し、その後の所有者は、その他すべての購入者について定められた期間（当初購入日から起算）について保証を受けます。すべての請求には、KES公式販売チャネルが発行した日付の入った購入証明（注文番号、注文確認書または領収書）、または当初の購入およびその日付を示すその他の合理的な証拠が必要です。贈答品として新品で受け取った製品は、購入者の日付の入った購入証明を提示することにより、受取人が自ら購入した場合と同様に保証されます。本保証は、KES公式販売チャネル以外の販売者によって最初に新品として販売された製品を対象としません。KESは、その裁量により、有料で部品を供給し、または修理を行うことがあります。最初に新品としてKES公式販売チャネルを通じて購入された製品は、上記のとおり、その後の所有者に移転した場合も引き続き保証の対象となります。

本条に定める購入者の区分は、本保証に定める追加的な契約上の利益を受ける資格を定めるものです。これらの区分は、適用される法律の下でお客様が消費者に該当するか否かを定めるものではなく、強行法規に基づく権利または救済を排除し、または制限するものでもありません。特に、家主、事業者である購入者その他の購入者に分類されたことのみによって、お客様に適用される法律上の消費者保護が失われることはありません。

3. 保証対象と保証期間

KESは、以下の期間、製品に材料および製造上の欠陥がないことを保証します。期間は、特に明記されていない限り、**当初購入日**から起算します。本保証が期間を当初購入日から起算する場合において、製品がその日より後に当初の購入者に引き渡されたときは、当該期間は引渡日から起算します。

3.0 登録による延長 — すべてのKES製品に適用

- 本セクションに記載のKES製品は、保証を**1年間**延長するためにKESに登録できます。延長は**すべてのKES製品**に適用され、特定のモデル、シリーズ、カテゴリに限定されません。
- 登録は購入後**いつでも**完了できます。登録期限はなく、後で登録しても延長期間が短くなることはありません。
- 延長は、第3.1条から第3.6条に記載された各期間のうち、固定年数として定められている期間に**1年間**を追加します。期間が、当初の住宅消費者購入者が住宅を所有する限り継続すると規定されている場合（第3.1条(a)および第3.3条(a)）、その生涯保証はすでに無期限であるため、登録による変更はありません。
- 基本期間と延長期間は、いずれも**当初購入日**（それより後に製品が当初の購入者に引き渡された場合は、その引渡日）から起算されます。ただし、適用される法律または該当する国別付属書が異なる起算日、より長い期間、期間の停止または延長を定める場合は、それに従います。登録によって期間が最初からやり直されることはありません。
- 登録：keshome.com/product-registration、または製品説明書のQRコードをスキャンしてください。登録は、第9条に記載されたすべての市場で利用できますが、同条に記載された欧州連合加盟国では、延長は適用されません（付属書CのC.2）。
- 登録は任意です。第3.1条から第3.6条に定める保証は、登録の有無にかかわらず適用されます。カリフォルニア州で販売され、またはカリフォルニア州に引き渡された、本保証の対象となるすべての製品について、第3.1条から第3.6条に定める固定の各保証期間は、自動的に1年間延長されます。基本的な保証、この追加の延長期間、または本保証に基づく救済を受けるために、登録は必要ありません。これは販売者の所在地にかかわらず適用され、本保証における登録による延長についてのすべての記載に優先します。生涯保証に変更はありません。
- この第3.0条は、購入時期にかかわらず、本保証の対象となるすべての製品に適用されます。

3.1 水栓およびシャワーシステム一式

本セクションにおいて、**シャワーシステム一式**とは、バルブまたはミキサーを含むセットとしてKESが供給するシャワー製品を意味します — 例えば、バルブ、シャワーアーム、シャワーヘッド、ハンドシャワーが付属したシャワーシステムなどです。シャワーヘッド、ハンドシャワー、シャワーアーム、ホース、スライドバー、ボディジェットなど、単品で販売されるシャワー部品は、第3.6条の保証対象となります。

不具合の内容	当初の住宅消費者購入者	その他すべての購入者
(a) 水栓本体、バルブ本体、またはカートリッジからの漏水または滴下	当該購入者が製品を最初に設置した住宅を所有する限り（「生涯」）	3年間
(b) 製品のその他の部分に起因する漏水または滴下	3年間	3年間
(c) 仕上げ（変色、はがれ、腐食、くすみを含む）および漏水以外のその他の欠陥	1年間	1年間

行(b)および(c)の期間は、第3.0条に基づく登録により1年間延長されます。行(a)は、当初の住宅消費者購入者にとって生涯保証であり、登録による変更はありません。その他すべての購入者の場合、行(a)の3年間の期間は、第3.0条に基づく登録により1年間延長されます。

3.2 ウォーターハンマー

本保証の対象製品が、製品の欠陥に起因してウォーターハンマー（給水設備における水撃作用）を引き起こした場合、その欠陥は、すべての購入者について当初購入日から**3年間**保証され、第3.0条に基づく登録により1年間延長されます。

3.3 F209DF 粘着式シリーズ

F209DFシリーズは、KESが供給する粘着パッドを使用して取り付けられます。

- (a) **粘着パッド本体**は、当初の住宅消費者購入者が製品を最初に設置した住宅を所有する限り（「生涯」）、材料および製造上の欠陥に対して保証されます。その他すべての購入者については、当初購入日から**3年間**です。
- (b) 本保証は、粘着材料またはその製造上の欠陥に適用されます。粘着パッドが接着を維持できない原因が、製品に付属の取付説明書において適切な面として記載されていない取付面である場合、または製品がこれらの指示に従って設置されなかった場合、本保証は適用されません。
- (c) **ただし**、KESの取付説明書の誤り、欠落、または不明確さに起因して不具合が生じた場合、KESはそれを消費者の設置ミスとはみなさず、当該申出は保証対象として取り扱われます。
- (d) 救済措置：KESは交換用粘着パッドを**無償で提供し、送料を負担します**。交換用パッドの提供は、新たな保証期間を開始するものではなく、元の保証期間を延長するものでもありません。
- (e) F209DF製品のその他すべての部品は、第3.6条の対象となります。
- (f) (a)の生涯保証は、登録による変更はありません。(a)のその他すべての購入者に対する3年間の期間、および第3.6条の期間は、第3.0条に基づく登録により1年間延長されます。

3.4 排水製品

- 基本保証：すべての購入者について、当初購入日から**2年間**。
- 第3.0条に基づく登録により、保証期間は**1年間**延長され、当初購入日から合計**3年間**となります。
- 国別付属書に別段の定めがある場合（付属書CおよびJ）を除き、基本期間と延長期間はどちらも当初購入日から起算されます。

3.5 A23075 スプリング式トイレットペーパーホルダー

- (a) **スプリング式ローラーアーム**は、すべての購入者について、当初購入日から**3年間の無償交換**の対象となり、第3.0条に基づく登録により1年間延長されます。交換品の提供は、新たな保証期間を開始するものではなく、元の保証期間を延長するものでもありません。
- (b) A23075製品のその他すべての部品は、第3.6条の対象となります。

3.6 その他すべての製品

当初購入日から**1年間**、第3.0条に基づく登録により1年間延長されます。

同一製品に上記の複数の規定が適用され得る場合、当該欠陥についてより長い期間を定める規定が適用されます。

4. KESが行うこと

適用期間中、無償で、KESは当社の選択により以下のいずれかを行います：保証対象となる欠陥を修正するために必要な部品の供給、製品の修理、または欠陥部品もしくは製品の交換。修理または交換が商業的に現実的でない場合、KESは製品の返品と引き換えに購入価格を返金することがあります。

交換部品および交換製品は新品または再生品の場合があります。**KESが製品または部品を交換した場合、交換品は元の保証期間の残り期間についてのみ保証されます。交換によって新しい保証期間が開始されることはなく、元の保証期間が延長されることもありません。**

KESは、対象となる保証請求について、交換部品および交換製品を消費者へ発送する費用を負担します。KESは、人件費、設置費、取外し費、再設置費を負担しません。

補修用部品。KESは、各製品モデルについて、当該モデルの最後の製品が市場に出された後少なくとも10年間、機能上必要な補修用部品を供給できる状態に保ちます。適用される法律がサービス資料、文書、部品または工具の提供を求める場合、KESは、その法律が定める期間および条件に従い、これらを受け取る権利を有する者に提供します。補修用部品の供給ができなくなった場合、KESは、本保証の対象となる請求については同等の代替製品を無償で提供し、保証対象外の場合は追加の選択肢として同等のKES製品の割引を提供します。代替製品または割引の提供によって、補修用部品に関するKESの義務が免除されることはなく、法律上求められる救済に代わるものでもありません。保証対象の請求以外では、適用される法律に従い、補修用部品は有料となる場合があります。補修用部品の供給期間は、より長い保証期間を短縮するものではありません。これにより、本保証または法律に基づくお客様のその他の権利が制限されることはありません。（ブラジル：付属書Iを参照。トルコ：付属書Jを参照。）

5. 保証対象外事項

本保証は以下を保証対象としません：

- 通常の摩耗および損耗。
- 不適切な設置、不適切な保守、製品の意図された用途外での使用、屋外での使用、凍結、取扱説明書に記載された範囲外の水圧または水質、乱用、誤用、または事故に起因する損傷または故障。
- 製品の改造または修理に起因する損傷または故障。ただし、当該改造または修理が欠陥の原因であることをKESが証明できる場合に限ります。お客様が選んだ任意の者に製品の設置、保守もしくは修理を行わせたこと、またはKESの部品ではない部品を使用したことは、それだけで本保証を無効にし、またはその保証範囲を縮小するものではありません。
- 第3.3条(b)に記載された状況におけるF209DF粘着パッドの不具合。
- 研磨剤、アンモニア、漂白剤、酸、ワックス、アルコール、その他の有機溶剤を含む洗浄剤によって生じた損傷。
- フィルター、ワッシャー、シール、電池など、第3条に記載された期間を超えた消耗部品および摩耗部品。
- 第2条により除外される製品（KES公式販売チャネル以外の販売者によって最初に新品として販売された製品）。
- 人件費、設置費、取外し費、再設置費、および製品にアクセスするために生じる費用。
- モデル番号またはシリアル番号の表示が除去された、または判読できなくなった製品。ただし、製品およびその購入を他の方法（例えば、購入証明および製品の写真）によって特定できない場合に限ります。

返品は保証請求ではありません。製品を単に返送したい場合は、KESの**30日間返品ポリシー**が適用されます。これは本保証とは別個のもので、keshome.comでご覧いただけます。本保証は製品を返品する権利ではありません。本保証によりお客様は、第4条に定めるとおり、部品、修理、交換、または（修理もしくは交換が商業的に現実的でない場合には）返金を受ける権利を得ます。30日間返品ポリシーは、お客様に適用される法律に基づいてお客様が有し得る法定の撤回権、または代金の減額、契約の解除もしくは製品の返品に関する法定の権利を制限するものではありません。

6. 保証請求の方法

保証請求はKESカスタマーサービスへのメールでお送りください（メールはすべての市場における保証請求の主たる窓口です）。以下をご提供ください：型番、購入日が記載された購入証明書（または購入およびその日付を示すその他の合理的な証拠）、問題の説明、および可能であれば写真または短い動画。写真または動画がないことのみを理由として、請求の審査が妨げられることはありません。

- メール（主たる窓口）：**cs@keshome.com**
- 電話（米国の番号）：**+1-888-667-4833** — 太平洋時間の月曜日から金曜日、午前8時から午後4時まで応答いたします。
- 全条件および他の言語のダウンロード可能なコピー：**keshome.com/warranty**

KESは、保証請求を受領後**2営業日以内**に、受領確認を行い、次の手順をお知らせします。KESは、保証請求について決定する前に、追加情報や画像の提供を求め、または検査のために製品の返送を依頼する場合があります。返送が必要な場合、KESは送付先をお知らせし、対象となる保証請求についてはKESの費用負担で返送を手配するか、返送料を払い戻します。

7. 責任の制限

第7条および第8条の適用範囲。本第7条の全体、および第8条の最初の段落は、米国、またはケベック州以外のカナダに引き渡された製品にのみ適用されます。第9条に記載されたその他の国に引き渡された製品には適用されず、それらの国では、KESの責任および法律上の黙示的保証その他の保証の存続期間は、本保証による一切の制限を受けることなく、お客様がお住まいの地域に適用される法律に従います。

以下の条項はケベック州には適用されません。法律で認められる範囲内で、本保証に基づくKESの総責任は、製品に対して支払われた購入価格を超えないものとし、KESは付随的損害または結果的損害について責任を負いません。

一部の州では、付随的損害または結果的損害の除外または制限が認められていないため、上記の制限または除外はお客様に適用されない場合があります。

本保証のいかなる規定も、当社の過失により生じた死亡もしくは人身傷害、詐欺、または適用法上除外もしくは制限できないその他の責任について、KESの責任を除外または制限するものではありません。（ブラジル：付属書Iを参照。トルコ：付属書Jを参照。）

8. 黙示的保証とお客様の法的権利

本条の最初の段落は、米国、またはケベック州以外のカナダに引き渡された製品にのみ適用されます（第7条参照）。

以下の条項はケベック州には適用されません。商品性または特定目的への適合性に関する黙示的保証を含む、あらゆる黙示的保証は、その存続期間が第3条に記載の該当する保証期間に限定されます。**一部の州では、黙示的保証の存続期間の制限が認められていないため、上記の制限はお客様に適用されない場合があります。黙示的保証の存続期間の制限、および黙示的保証違反に対する救済についての第7条の制限は、カンザス州、メイン州、メリーランド州、マサチューセッツ州、ミシシッピ州、バーモント州、ウェストバージニア州またはコロンビア特別区の消費者に引き渡された製品には適用されません。 ウェストバージニア州、マサチューセッツ州、メリーランド州およびコロンビア特別区では、消費者に引き渡された製品について、第7条および第8条の最初の段落の制限は、明示的保証か黙示的保証かを問わず、いずれも適用されません。**

本保証はお客様に特定の法的権利を付与するものであり、州ごと、国ごとに異なるその他の権利も有する場合があります。 本限定保証は、製造者による任意の商業保証です。これは、お客様がお住まいの地域に適用される法律の下で売主その他の者に対して有する強行法規に基づく権利または救済に**追加されるものであり**、それらに取って代わり、制限し、または縮小するものではありません。お客様の市場に関する国別付属書については第10条をご参照ください。

9. 本保証の適用地域

本保証は、以下の地域に配送される製品に適用されます。

- **北米** — 米国、カナダ、メキシコ
- **欧州（欧州連合）** — ドイツ、フランス、スペイン、イタリア、オランダ、ポーランド、スウェーデン、アイルランド、ベルギー、オーストリア、ポルトガル
- **その他の市場** — 英国、日本、オーストラリア、ブラジル、トルコ

本保証は、その他のいかなる国に配送される製品にも適用されません。英国は、欧州連合または欧州経済領域（EEA）の加盟国ではありません。上記に記載された欧州連合加盟国が、本保証の対象となる唯一のEU加盟国です。本保証はEU/EEA全域で提供されるものではありません。

10. 国別付属書

お客様の市場に関する付属書は、本保証の一部を構成します。

付属書A — 米国。 これは、Magnuson-Moss Warranty Act（マグナソン・モス保証法）の目的における限定保証です。本保証はお客様に特定の法的権利を付与するものであり、州ごとに異なるその他の権利も有する場合があります。

カリフォルニア州。KESはカリフォルニア州内にサービス・修理施設を設けていません。カリフォルニア州で販売されたKES製品が本保証に適合しない場合について、カリフォルニア州民法典第1793.3条は、救済を受けるための次の方法を定めています。

(a) お客様は、購入した小売業者に製品を返品することができます。当該小売業者は、次のいずれかを行わなければなりません：本保証に適合するよう修理すること、第1793.3条に基づき修理を引き受ける合理的に近い独立系の修理・サービス施設を案内すること、同一または合理的に同等の製品と交換すること、または欠陥を発見する前のお客様の使用に直接起因する金額を差し引いた当初の購入価格を返金すること。

(b) お客様は、代わりに、同種のKES製品を販売するカリフォルニア州内の任意の小売業者に製品を返品することもできます。当該小売業者は、(a)に記載のいずれの救済も提供することができます。

製品の大きさもしくは重量、取付方法、設置方法または欠陥の性質のために返品できない場合は、小売業者に欠陥を通知してください。書面による通知は、(a)および(b)の適用上、製品の返品とみなされます。この場合、小売業者は、お客様の住居で修理するか、修理のために製品を引き取るか、またはその営業所までの輸送を手配しなければならず、合理的な輸送費は小売業者の負担となります。KES（cs@keshome.com）に通知することもできます。

(c) 小売業者に対する製品の卸売価格が$50以上であり、かつ (a) または (b) に基づく対応によって適切な救済が得られなかった場合、修理が経済的に可能であれば、独立系の修理・サービス施設を利用することができます。KESは、お客様に、またはお客様が権利を当該施設に譲渡した場合には当該施設に、部品および合理的な輸送費を含む実際かつ合理的なサービス・修理費用に合理的な利益を加えた額を支払います。お客様はこれらの費用について責任を負いません。すぐ下に定めるKESの追加的約束により、その対象となる消費者の請求については価格基準が撤廃されます。

KESの追加的約束 — 最低価格なし。主として個人、家族または家庭での使用のために購入され、カリフォルニア州で販売され、またはカリフォルニア州に引き渡された、本保証の対象となる製品について、KESは、最低卸売価格または最低小売価格の要件なしに、上記の独立系修理費用の支払を行い、かつ下記の期間の停止および保証が満了しない旨の保護を本限定保証に適用します。KESは、これらの利益を受けるために卸売価格を証明することをお客様に求めません。

製品が、その設置方法のため、または住宅に固定されたために、本保証に適合するよう修理することが実際上できない場合、KESは、製品を交換して設置するか、お客様が支払った購入価格（設置費用を含みます）から欠陥を発見する前のお客様の使用に直接起因する金額を差し引いて払い戻します。KESが合理的な回数の試みの後も本保証に適合するよう製品を修理しない場合、KESは、製品を交換するか、欠陥を発見する前のお客様の使用に直接起因する金額を差し引いた購入価格を払い戻します（カリフォルニア州民法典第1793.2条(d)(1)および(e)）。

販売価格が$50以上の製品については、適用される保証期間は、お客様が保証サービスもしくは修理のために製品を引き渡した日、またはKESもしくは販売者に欠陥を通知した日から、修理済み製品がお客様に引き渡された日、修理が完了し受取可能である旨がお客様に通知された日、またはお客様の住居での修理の場合には修理が完了した旨がお客様に通知された日（当日を含みます）まで停止します。お客様の支配の及ばない理由でその修理が遅れている間、または修理によって欠陥が是正されず、お客様が修理の完了後60日以内にKESまたは販売者にその旨を通知した場合には、保証は満了しません。これらの保護には、カリフォルニア州民法典第1795.6条が定める保護が含まれます。法律上求められる黙示的保証の期間の停止も適用されます。上記のKESの追加的約束により、その対象となる消費者の請求については、本限定保証の価格基準が撤廃されます。

このカリフォルニア州に関する規定は、本保証のこれと抵触するいかなる条項にも優先します。人件費、設置費、取外し費、再設置費もしくは輸送費の除外、救済もしくは責任の制限、または第三者による修理に関する制約のいずれも、カリフォルニア州法の下で有効に放棄することのできない権利または救済を制限するものではありません。

付属書B — カナダ。 第3条に定める保証期間および保証内容は、米国と同じ条件でカナダにも適用されます。本商業保証は、適用されるカナダの連邦法、州法、または準州法の下でお客様が利用可能な強行法規に基づく権利または救済に取って代わり、制限し、または縮小するものではありません。（ケベック州向けにはカナダフランス語版が提供されます。）

カナダでは、第7条および第8条は、お客様の州または準州の法律で認められる範囲内でのみ適用され、除外または制限することのできないすべての法定の保証および救済に服します。これには、The Consumer Protection and Business Practices Act（サスカチュワン州）、Consumer Product Warranty and Liability Act（ニューブランズウィック州）およびThe Consumer Protection Act（マニトバ州）に基づくものが含まれます。

ケベック州 — 法定保証。本約定保証に加えて、ケベック州消費者保護法（CQLR, c. P-40.1）は、お客様に法定保証を付与しています。すなわち、商品は、同種の商品が通常使用される目的に適合していなければならず（第37条）、その価格、契約条件および使用条件を考慮して、通常の使用において合理的な期間耐久性を有していなければなりません（第38条）。お客様は、商品の隠れた欠陥（通常の検査によって発見できたものを除きます）、またはお客様が本来であれば認識し得ない危険もしくは危害からお客様を保護するために必要な指示の欠如を理由として、販売業者に対して、または製造者としてのKESに対して、直接請求することができます。KESは、その欠陥または指示の欠如を知らなかったと主張することはできません（第53条）。商品の後続の購入者である消費者も、当該商品が最初にどの販売業者から購入されたかにかかわらず、KESに対してこの請求をすることができます。本保証の期間、条件および除外事由（第2条、第4条および第5条のものを含みます）は、本約定保証にのみ適用され、法定保証を制限するものではありません。法定保証および本保証は、販売業者またはKESが、保証を履行するために、またはKESによる商品もしくはその一部のリコールに伴って、商品またはその一部を占有していた期間だけ延長されます（第50条）。本約定保証は、ケベック州で適用される法律が定める保証および救済に追加されるものであり、これらを制限するものではありません。本約定保証の期間は、商品が通常の使用に適した状態を保たなければならない期間を定めるものではありません。費用、部品、登録または購入証明に関するいかなる定めも、販売業者または製造者に対する強行法規に基づく救済手段をお客様から奪うものではありません。

付属書C — 欧州連合（第9条に記載の国）。 本限定保証は、製造者による商業保証です。これは、引渡しから少なくとも2年間にわたり、売買契約に適合しない商品について売主から無償で救済を受ける権利を含む、お客様の国の法律の下で売主に対して有する法定の権利に追加されるものであり、これらの権利に影響を及ぼすものではありません。法定の権利を行使するには、製品を購入された売主にご連絡ください。本商業保証の2年間という期間は、お客様の国で適用されるより長い法定期間を短縮したり、その他の強行法規に基づく救済を制限したりするものではありません。各国の規定については、以下の国別規定をご参照ください。お客様の購入について法的拘束力を有する、より有利な保証または広告は、引き続き効力を有します。

C.2 これらの国における保証期間。第3条および第3.0条にかかわらず、これらの国に引き渡された製品について、本保証は、すべての製品、すべての部品およびすべての購入者について、引渡しから2年間存続します。この期間は、生涯保証を含め第3条に定める期間に代わるものであり、第3.0条の登録による延長は適用されません。2026年11月1日より前に購入された製品については、購入時に適用されていたより長い期間が維持されます（本保証の冒頭の段落を参照）。

C.3 これらの国における救済。当該期間中、KESは、お客様の国で適用される救済に関する法定の規則に従い、合理的な期間内に、お客様に重大な不便を生じさせることなく、欠陥のある製品または部品を無償で修理または交換します。KESは、修理または交換に必要な費用、特に郵送費、輸送費、出張費、人件費および材料費を負担します。欠陥が現れる前に製品がその性質および目的に従って設置されていた場合、これには欠陥製品の取外しと、修理済み製品または交換製品の設置、またはそのために必要な費用の償還が含まれます。第4条および第5条にかかわらず、KESは、お客様の同意がある場合に限り、お客様ご自身で取り付ける部品を供給し、または修理もしくは交換に代えて代金を返金し、お客様の明示の要請がある場合に限り、再生品の交換製品を供給します。お客様の国の法律が修理と交

換の選択権をお客様に与えている場合、その選択はお客様が行います。当該期間中に現れた欠陥は保証対象であると推定され、第5条の除外事由は、KESがそれに該当することを証明した場合にのみ適用されます。

C.4 ポーランド — 保証期間および履行期限。ポーランドに引き渡された製品について：本保証の履行として、KESが欠陥のある製品に代えて欠陥のない製品を引き渡し、または製品に重要な修理を行った場合、保証期間は、欠陥のない製品の引渡しまたは修理済み製品の返還の時から新たに進行します。KESが部品を交換した場合、当該部品についての保証期間は、その引渡しの時から新たに進行します。その他の場合、保証期間は、欠陥のためにお客様が製品を使用できなかった期間だけ延長されます（ポーランド民法典第581条）。KESは、製品の引渡しの日から、またはKESが製品の引渡しを求めない場合には欠陥の通知の日から、不当な遅滞なく、遅くとも14日以内に本保証に基づく義務を履行し、自己の費用で製品または部品をお客様に引き渡します（ポーランド民法典第580条第2項）。第3.3条(d)、第3.5条(a)および第4条は、これと異なる定めをしている限りにおいて、ポーランドでは適用されません。

C.5 ベルギー。引渡しの時に存在し、引渡しから二年以内に顕在化した商品の不適合がある場合、お客様は、法律上、売主から無償で救済を受ける権利を有します（ベルギー旧民法典第1649bis条から第1649nonies条まで）。本商業保証は、これらの救済に影響を及ぼしません。

C.6 スペイン。 法律により、売主は契約に適合しない製品について、引渡しから3年間、送料、運送費、工賃および材料費を含めて無償で契約適合性を回復しなければなりません（消費者・利用者保護一般法統合法典第120条）。売主に請求することが不可能または過度に負担となる場合、お客様は生産者であるKESに対して直接、修理または交換を請求できます（同第125条）。法律上求められる技術支援および補修用部品は、法律上適用される期間中、引き続き提供されます。修理を無償で行わなければならない場合、その修理に必要な部品および費用がお客様に請求されることはありません。保証対象外のサービスについては、お客様が承諾される前に、別途見積りを提示することがあります。本商業保証はこれらの権利に影響しません。

C.7 ポルトガル。 法律により、売主は引渡しから3年以内に現れた契約不適合について責任を負い、お客様は無償で、物品の適合性の回復（修理または交換）、代金の減額または契約の解除を求めることができます（2021年政令第84号第12条および第15条）。引渡しから2年以内に現れた契約不適合は、引渡しの時点で存在していたものと推定され、その期間の経過後は、お客様がそれを証明する必要があります（同第13条）。お客様は、生産者であるKESに対して直接、物品の修理または交換を求めることもできます（同第40条）。本商業保証では、C.3のとおり、保証期間中に現れた欠陥は保証の対象であると推定されます。本商業保証の期間のみを理由として、なお適用される法定の権利が拒まれることはありません。本商業保証はこれらの権利に影響しません。

C.8 イタリア。2026年7月31日以降に締結された契約については、商品を契約に適合させる救済方法として修理が用いられた場合、イタリア消費者法典に基づく売主の責任期間は1回に限り12か月延長され、売主は救済を実施する前に、修理と交換のいずれかを選択できる権利およびこの延長について消費者に通知します（2005年立法令第206号第133条第1項の2および第135条の2第2項の2。2026年立法令第176号による改正後のもの。2026年10月22日から適用）。この商業保証は、これらの権利に影響を与えません。

C.9 アイルランド。 アイルランドに引き渡された製品については、当初の購入および引渡しを示すあらゆる合理的な証拠を用いることができ、紙の領収書の原本のみが認められる証拠ではありません。型番、問題の説明、および合理的に可能な場合は写真または動画をご提供ください。画像がないことのみを理由として、請求の審査が妨げられることはありません。安全でないおそれがある場合または損傷を生じるおそれがある場合は、設置済みの製品を分解し、または取り外さないでください。KESが無償で提供しなければならない救済を提供するために検査、返送、取外しまたは再設置が必要な場合、KESは、国境を越える返送の費用をお客様に前払いさせることなく、これを手配し、またはそのために必要な合理的費用を負担します。該当する保護の対象外のサービスについては、法的根拠があり、かつ十分な説明を受けたうえでのお客様の同意がある場合に限り、料金を請求します。本C.9は、第2条、第4条、第5条および第6条に別段の定めがある場合、その限度においてこれらに優先します。

C.10 スウェーデン。 スウェーデンに引き渡された製品については、売主は、引渡しの時点で存在し、3年以内に現れた欠陥について法律上の責任を負います（消費者売買法、SFS 2022:260）。本商業保証はその責任に影響しません。お客様の購入について拘束力を有する、より長期の、またはより有利な保証は影響を受けません。

C.11 ドイツ。 2026年7月31日以降に締結された契約については、商品を契約に適合させる救済方法として修理が用いられた場合、ドイツ民法典に基づく売主の法定責任期間は1回に限り12か月延長され、売主は救済を実施する前に、修理と交換のいずれかを選択できる権利およびこの延長についてお客様に通知します。この商業保証は、これらの権利に影響を与えません。

C.12 オーストリア。 2026年10月1日以降に締結された契約については、商品を契約に適合させる救済方法として修理が用いられた場合、消費者保証法（VGG。BGBl. I Nr. 60/2026による改正後のもの）に基づく売主の法定保証期間は1回に限り1年延長され、売主は救済を実施する前に、修理と交換のいずれかを選択できる権利およびこの延長についてお客様に通知します。この商業保証は、これらの権利に影響を与えません。

付属書D — 英国。 本限定保証は、製造者による商業保証です。これは、製品を購入された小売業者に対して、Consumer Rights Act 2015（2015年消費者権利法）の下でお客様が有する法定の権利に追加されるものであり、これらの権利に影響を及ぼすものではありません。Amazon.co.ukのKESストアでご購入の場合、小売業者はKESグループ会社のKES HOME (U.S.) LIMITEDです。それ以外の場合は、製品を購入された販売者が小売業者です。本保証の書面の写しは、cs@keshome.comにご請求いただければ無償でお送りします。

付属書E — 日本。 本保証は製造者による任意の商業保証であり、消費者契約法、民法その他の日本の法令に基づくお客様の権利を制限し、または排除するものではありません。日本に引き渡された製品について、お客様が売主に対して民法第562条以下の規定に基づき有する契約不適合責任上の権利（目的物の修補または代替物の引渡しによる履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求および契約の解除）は、本保証によって影響を受けません。本保証に基づく請求は、日本語で行うことができます。保証請求の判断は理由を付してお知らせします。その判断は最終的なものではなく、お客様は異議を申し立てることができます。写真や動画の提出が困難であることのみを理由として、法令上認められる請求を受け付けないことはありません。第4条に定める救済方法の選択および再生品の使用、ならびに第6条に定める証明書類は、法令上のお客様の権利を制限しない範囲でのみ適用されます。

付属書F — メキシコ。 メキシコに配送される製品については、本保証のスペイン語版（`es-MX`）が正文となります。これはkeshome.com/warrantyで入手でき、cs@keshome.comで請求した消費者には、KESがメールまたは印刷物で無償で送付します。同版には、Ley Federal de Protección al Consumidor（メキシコ連邦消費者保護法）の要求に従い、メキシコにおいて請求を行い、部品を入手できる住所が記載されており、同法が求める権利がお客様に付与されています。これには、製品が交換された場合の新たな保証期間、修理された製品がなお使用に適さない場合における、新品の交換製品と返金との間のお客様の選択（価格の20%以上の割増金を伴います）、および販売者がどこであるかにかかわらず、メキシコで新品として販売されたすべてのKES製品の保証が含まれます。本商業保証は、同法によりお客様に付与される権利に取って代わり、制限し、または縮小するものではありません。本保証に基づいて実施された修理に要した期間は保証期間に算入されず、KESが本保証の履行から生じる輸送費を負担します。

付属書G — オーストラリア。 本保証は、製造者であるHeshan KES Sanitary Ware Limitedが付与する欠陥に対する保証です。営業所の所在地：No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China。電話：+1-888-667-4833（米国の番号。太平洋時間の月曜日から金曜日、午前8時から午後4時まで）。メール：cs@keshome.com。請求をする権利を有するためには、欠陥が第3条に定める該当期間（第3.0条に基づく登録により延長された場合は延長後の期間）内に現れる必要があります。請求は、型番、日付の入った購入証明、問題の説明、および可能であれば写真または短い動画を添えて、請求の主たる窓口であるcs@keshome.comへのメール、または上記営業所の所在地への郵便でお送りください。本保証を履行するためにKESが行うことは、第4条および第6条に定めるとおりです。KESは、交換部品および交換製品をお客様に発送する費用、ならびにKESが製品の返送を求める場合にはその返送料を負担します。これらの費用をお客様ご自身が支払った場合は、請求番号と領収書を添えてcs@keshome.comにメールすることにより、その払戻しを請求できます。その他の請求費用（お客様ご自身の取外しまたは再設置の費用など）はお客様の負担となりますが、Australian Consumer Lawに基づくお客様の権利には影響しません。製品をどのチャネルを通じて購入されたかにかかわらず、KESは、当該モデルの最後の製品が市場に出された後少なくとも10年間、機能上必要な補修用部品を供給できる状態に保ちます（第4条）。また、第2条の保証対象者に関する制限は本保証にのみ適用され、Australian Consumer Lawに基づくお客様の権利には適用されません。法定の表示（原文のまま）：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. 本保証によりお客様に与えられる利益は、当該商品に関して法律に基づきお客様が有するその他の権利および救済に追加されるものであり、本

保証のいかなる規定（第7条および第8条を含みます）も、Australian Consumer Lawに基づく権利または救済を排除、制限または変更するものではありません。法定の表示（原文のまま）：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.

付属書H — フランス。 フランスに配送される製品については、フランス法の定めに従いフランス語で記載された以下の規定が本保証の一部を構成し、本保証中のこれと異なる定めに優先します。

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.

付属書I — ブラジル。 ブラジルに配送される製品については、ブラジル法の定めに従いポルトガル語で記載された以下の規定が本保証の一部を構成し、本保証中のこれと異なる定めに優先します。ブラジルに配送される製品については、本保証のポルトガル語版（pt-BR）が正文となります。これはkeshome.com/warrantyで入手でき、保存および印刷することができます。また、cs@keshome.comで請求した消費者には、KESがメールまたは郵便による印刷物で無償で送付します。本保証およびCDCに基づくお客様の権利は、印刷物を受け取ったかどうかに左右されません。

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.

付属書J — トルコ。 トルコに配送される製品（Amazon.com.trでのご購入を含みます）については、トルコ消費者法の定めに従いトルコ語で記載された以下の規定が本保証の一部を構成し、本保証中のこれと異なる定めに優先します。J.2項に記載の水栓、混合水栓、単水栓およびバルブについては、本付属書はお客様の請求書と併せて、トルコ消費者保護法（第6502号）に基づくKESの保証書（garanti belgesi）となります。トルコに配送される製品については、本保証のトルコ語版（tr）が正文となり、keshome.com/warrantyで入手できます。

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 teslîminden 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.
