KES Beperkte commerciële garantie

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

> Dit is een vertaling van de Engelse tekst. Bij afwijkingen geldt de versie die voor u het gunstigst is. Uw wettelijke rechten blijven onaangetast.

Dit is een beperkte commerciële garantie. Zij is van toepassing op producten van het merk KES die nieuw zijn gekocht via een officieel KES-verkoopkanaal (zie sectie 2) en die zijn geleverd in een van de in sectie 9 genoemde landen.

Waar deze garantie van toepassing is. Deze garantie dekt producten die worden geleverd aan de in sectie 9 genoemde landen (19 landen in totaal); producten die aan een ander land worden geleverd, worden niet gedekt. Zoek hieronder uw land op; de daar genoemde bijlage maakt voor u deel uit van deze garantie.

- Verenigde Staten — Bijlage A (inclusief Californië)
- Canada — Bijlage B (inclusief Quebec)
- Mexico — Bijlage F; de Spaanstalige versie van deze garantie (es-MX) is de geldende versie
- Duitsland, Frankrijk, Spanje, Italië, Nederland, Polen, Zweden, Ierland, België, Oostenrijk, Portugal — Bijlage C; voor Polen ook C.4, voor België C.5, voor Spanje C.6, voor Portugal C.7, voor Italië C.8, voor Ierland C.9, voor Zweden C.10, voor Duitsland C.11, voor Oostenrijk C.12 en voor Frankrijk Bijlage H
- Verenigd Koninkrijk — Bijlage D
- Japan — Bijlage E
- Australië — Bijlage G
- Brazilië — Bijlage I, die de secties 2, 4, 5, 6, 7 en 8 wijzigt en daarop voorrang heeft; de Portugeestalige versie van deze garantie (pt-BR) is de geldende versie
- Turkije — Bijlage J, die voorrang heeft op elke andersluidende bepaling van deze garantie; termijnen lopen vanaf de levering en bedragen nooit minder dan 2 jaar (J.4(a))

Deze versie is van toepassing op producten die op of na 1 november 2026 zijn gekocht. Zij doet geen afbreuk aan rechten of rechtsmiddelen die u al hebt op grond van het toepasselijke recht of op grond van garantieverklaringen of reclame die met betrekking tot uw aankoop juridisch bindend zijn, met inbegrip van verklaringen die bij het product zijn geleverd. Biedt een bindende eerdere verklaring u een gunstigere bescherming, dan zal KES die bescherming nakomen. Een wijziging van deze website verkort op zichzelf niet de garantie die van toepassing is op een bestaande aankoop.

Belangrijke beperkingen — het volgende is niet van toepassing in Quebec. Voor producten die zijn geleverd in de Verenigde Staten of in Canada buiten de provincie Quebec: elke impliciete garantie, met inbegrip van de impliciete garanties van verhandelbaarheid en van geschiktheid voor een bepaald doel, is in duur beperkt tot de toepasselijke garantieperiode in sectie 3. **Sommige staten staan beperkingen op de duur van een impliciete garantie niet toe, zodat de bovenstaande beperking mogelijk niet op u van toepassing is. De beperking van de duur van impliciete garanties, en elke beperking in sectie 7 van de rechtsmiddelen bij schending van een impliciete garantie, gelden niet voor producten die zijn geleverd aan consumenten in Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, West Virginia of het District of Columbia. In West Virginia, Massachusetts, Maryland en het District of Columbia geldt geen van de beperkingen in sectie 7 of in de eerste alinea van sectie 8**

voor producten die aan consumenten zijn geleverd, ongeacht of het om een uitdrukkelijke of een impliciete garantie gaat. KES is niet aansprakelijk voor incidentele schade of gevolgschade (sectie 7). **Sommige staten staan de uitsluiting of beperking van incidentele schade of gevolgschade niet toe, zodat de bovenstaande beperking of uitsluiting mogelijk niet op u van toepassing is.**

1. Wie deze garantie verstrekt

Deze garantie wordt verstrekt door de fabrikant:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(hierna aangeduid als “KES”, “wij”, “ons”)

KES is in elke in sectie 9 vermelde markt de garantiegever. KES beoordeelt elke garantieclaim en deelt u zijn beslissing schriftelijk en met redenen mee. Die beslissing is niet definitief: u kunt haar betwisten, en niets in deze garantie beperkt uw recht om u te wenden tot een consumentenautoriteit, een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting of de rechter. De klantenservice van KES is het contactpunt waarlangs consumenten claims indienen (sectie 6); zij ontvangt, documenteert en verwerkt claims namens ons.

Wanneer KES HILI INC. op uw bestelling als detailverkoper wordt vermeld, verleent zij namens de fabrikant bijstand bij claims. Deze rolomschrijving sluit geen enkele verplichting of aansprakelijkheid van KES HILI INC. op grond van het toepasselijke recht uit en beperkt deze niet.

U hoeft geen enkel product naar China te retourneren. Wanneer retournering, inspectie of omruiling vereist is, zal KES u vertellen waar u het artikel naartoe moet sturen en zal KES de retourverzending voor een gedekte claim regelen of vergoeden.

2. Wie is gedekt

- **Oorspronkelijke consument-koper** — de persoon of entiteit die het product nieuw heeft gekocht, voor eigen gebruik, via een officieel KES-verkoopkanaal, en die een gedateerd aankoopbewijs kan overleggen. De officiële KES-verkoopkanalen zijn: KES of een vennootschap van de KES-groep rechtstreeks, met inbegrip van keshome.com; de KES-winkels op Amazon, Walmart en TikTok Shop, wanneer KES, een vennootschap van de KES-groep (KES HILI INC. of KES HOME (U.S.) LIMITED) of een door KES geautoriseerde verkoper (AQUATEK INNOVATIONS LIMITED, op Amazon Japan) als verkoper wordt vermeld; en Wayfair en The Home Depot, wanneer het product door Wayfair of The Home Depot zelf wordt verkocht.
- **Oorspronkelijke particuliere consument-koper** — een oorspronkelijke consument-koper die een natuurlijke persoon is en die het product heeft geïnstalleerd, of heeft laten installeren, in een woning die hij of zij in eigendom heeft en bewoont. „Levenslange dekking” op grond van sectie 3.1(a) en sectie 3.3(a) is alleen beschikbaar voor deze groep.
- **Alle andere kopers** — met inbegrip van commerciële, industriële en zakelijke kopers, kopers die het product verhuren, horeca-, instellings- en aannemerskopers en verhuurders, alsook elke koper die niet de oorspronkelijke consument-koper is.

Gaat de eigendom van het product over op een andere consument terwijl deze garantie loopt, dan is de nieuwe eigenaar gedekt voor de resterende periode, op vertoon van het oorspronkelijke gedateerde aankoopbewijs. Dekking waarvan is aangegeven dat deze geldt zolang de oorspronkelijke particuliere consument-koper de woning in eigendom heeft, eindigt wanneer die persoon niet langer eigenaar is van die woning; een latere eigenaar is dan gedekt voor de periode die voor alle andere kopers is vermeld, gerekend vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum. Voor elke claim is een gedateerd aankoopbewijs van een officieel KES-verkoopkanaal (ordernummer, orderbevestiging of kassabon), of ander redelijk bewijs van de oorspronkelijke aankoop en de datum daarvan, vereist. Een product dat nieuw als geschenk is ontvangen, is voor de ontvanger gedekt alsof de ontvanger het zelf had gekocht, op vertoon van

het gedateerde aankoopbewijs van de koper. Deze garantie dekt geen product dat voor het eerst nieuw is verkocht door een andere verkoper dan een officieel KES-verkoopkanaal; KES kan naar eigen goeddunken onderdelen leveren of tegen betaling een reparatie uitvoeren. Een product dat oorspronkelijk nieuw via een officieel KES-verkoopkanaal is gekocht, blijft gedekt wanneer het overgaat op een latere eigenaar, zoals hierboven beschreven.

De categorieën kopers in deze sectie bepalen wie in aanmerking komt voor de aanvullende contractuele voordelen die in deze garantie worden beschreven. Zij bepalen niet of u volgens het toepasselijke recht een consument bent, en zij sluiten dwingende rechten of rechtsmiddelen niet uit en beperken deze niet. In het bijzonder ontneemt een indeling als verhuurder, zakelijke koper of andere koper u op zichzelf geen wettelijke consumentenbescherming die op u van toepassing is.

3. Wat wordt gedekt en voor hoe lang

KES garandeert dat haar producten vrij zijn van materiaal- en fabricagefouten gedurende de onderstaande perioden, gerekend vanaf de **oorspronkelijke aankoopdatum**, tenzij anders vermeld. Waar deze garantie een periode rekent vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum en het product na die datum aan de oorspronkelijke koper is geleverd, loopt de periode in plaats daarvan vanaf de leveringsdatum.

3.0 Geregistreerde verlenging — geldt voor elk KES-product

- Elk KES-product in deze sectie kan bij KES worden geregistreerd om de garantie met **1 jaar** te verlengen. De verlenging geldt voor **alle KES-producten**; zij is niet beperkt tot een bepaald model, een bepaalde serie of categorie.
- Registratie kan op **elk moment** na aankoop worden voltooid. Er is geen deadline voor registratie en later registreren verkort de verlenging niet.
- De verlenging voegt **1 jaar** toe aan elke periode in de secties 3.1 tot en met 3.6 die als een vast aantal jaren is aangegeven. Wanneer een periode wordt omschreven als geldend zolang de oorspronkelijke particuliere consument-koper de woning in eigendom heeft (secties 3.1(a) en 3.3(a)), is die „levenslange dekking” al onbeperkt en wordt deze door registratie niet gewijzigd.
- Zowel de basisperiode als de verlengde periode gaat in op de **oorspronkelijke aankoopdatum** of, indien later, op de datum waarop het product aan de oorspronkelijke koper is geleverd, onder voorbehoud van een andere begindatum, een langere periode, een schorsing of een verlenging die door het toepasselijke recht of de toepasselijke landbijlage wordt voorgeschreven. Registratie laat de termijn niet opnieuw beginnen.
- Registratie: keshome.com/product-registration, of scan de QR-code in de productinstructies. Registratie is beschikbaar in elke markt vermeld in sectie 9; in de daar vermelde landen van de Europese Unie is de verlenging niet van toepassing (bijlage C.2).
- Registratie is facultatief: de dekking in de secties 3.1 tot en met 3.6 geldt ongeacht of u het product registreert. Voor elk product dat onder deze garantie valt en dat in Californië wordt verkocht of daar wordt geleverd, wordt elke vaste garantieperiode in de secties 3.1 tot en met 3.6 automatisch met 1 jaar verlengd. Registratie is niet vereist om de basisdekking, het extra jaar of enig rechtsmiddel op grond van deze garantie te verkrijgen. Dit geldt ongeacht de vestigingsplaats van de verkoper en heeft voorrang op elke verwijzing in deze garantie naar een verlenging door registratie. De levenslange dekking blijft ongewijzigd.
- Deze sectie 3.0 is van toepassing op elk product dat onder deze garantie valt, ongeacht de aankoopdatum.

3.1 Kranen en complete douchesystemen

In deze sectie wordt onder een **compleet douchesysteem** verstaan een doucheproduct dat door KES als set wordt geleverd en dat een afsluiter of mengkraan bevat — bijvoorbeeld een douchesysteem dat wordt geleverd met een afsluiter, douchearm, douchekop en handdouche. Douchecomponenten die afzonderlijk worden verkocht, waaronder douchekoppen, handdouches, douchearmen, slangen, glijstangen en bodyjets, vallen onder sectie 3.6.

Wat er mis is	Oorspronkelijke particuliere consument-koper	Alle andere kopers
(a) Een lek of druppelen afkomstig uit het kraanlichaam, het afsluiterhuis of de cartridge	Zolang die koper de woning in eigendom heeft waarin het product oorspronkelijk werd geïnstalleerd („levenslang”)	3 jaar
(b) Een lek of druppelen afkomstig uit enig ander onderdeel van het product	3 jaar	3 jaar
(c) Afwerking (inclusief verkleuring, afbladderen, corrosie en dof worden) en elk ander defect dat geen lek is	1 jaar	1 jaar

De perioden in de rijen (b) en (c) worden met 1 jaar verlengd bij registratie op grond van sectie 3.0. Rij (a) is „levenslange dekking” voor de oorspronkelijke particuliere consument-koper en wordt door registratie niet gewijzigd; voor alle andere kopers wordt de periode van 3 jaar in rij (a) met 1 jaar verlengd bij registratie op grond van sectie 3.0.

3.2 Waterslag

Indien een product dat door deze garantie wordt gedekt waterslag (hydraulische schok in de watertoevoer) veroorzaakt als gevolg van een defect in het product, wordt dat defect gedekt gedurende **3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum, voor alle kopers, verlengd met 1 jaar bij registratie op grond van sectie 3.0.

3.3 F209DF-serie met kleefmontage

De F209DF-serie wordt gemonteerd met een door KES geleverd zelfklevend pad.

- (a) Het **zelfklevende pad zelf** wordt gegarandeerd tegen materiaal- en fabricagefouten zolang de oorspronkelijke particuliere consument-koper de woning in eigendom heeft waarin het product oorspronkelijk werd geïnstalleerd („levenslang”); voor alle andere kopers, **3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum.
- (b) Deze dekking is van toepassing op defecten in het zelfklevende materiaal of de fabricage ervan. Zij is niet van toepassing wanneer het pad niet hecht doordat het montageoppervlak geen oppervlak is dat in de bij het product geleverde installatie-instructies als geschikt wordt vermeld, of doordat het product niet overeenkomstig die instructies is geïnstalleerd.
- (c) **Indien** een defect echter wordt veroorzaakt door een fout, een omissie of een onduidelijkheid in de installatie-instructies van KES, zal KES dit niet behandelen als een installatiefout van de consument en wordt de claim gedekt.
- (d) Oplossing: KES levert vervangende zelfklevende pads **gratis en betaalt de verzendkosten**. Het leveren van een vervangend pad doet geen nieuwe garantieperiode ingaan en verlengt de oorspronkelijke periode niet.
- (e) Alle overige onderdelen van een F209DF-product vallen onder sectie 3.6.
- (f) De „levenslange dekking” in (a) wordt door registratie niet gewijzigd. De periode van 3 jaar in (a) voor alle andere kopers en de periode in sectie 3.6 worden bij registratie op grond van sectie 3.0 met 1 jaar verlengd.

3.4 Afvoerproducten

- Basisgarantie: **2 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum, voor alle kopers.
- Bij registratie op grond van sectie 3.0 wordt de garantieperiode met **1 jaar** verlengd, waardoor de totale periode **3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum bedraagt.
- Tenzij een landbijlage anders bepaalt (bijlagen C en J), gaan zowel de basisperiode als de verlengde periode in op de oorspronkelijke aankoopdatum.

3.5 A23075 veerbelaste toiletpapierhouder

- (a) De **veerbelaste rolarm** wordt gedekt door **gratis vervanging gedurende 3 jaar** vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum, voor alle kopers, verlengd met 1 jaar bij registratie op grond van sectie 3.0. Het leveren van een vervanging doet geen nieuwe garantieperiode ingaan en verlengt de oorspronkelijke periode niet.
- (b) Alle overige onderdelen van een A23075-product vallen onder sectie 3.6.

3.6 Alle overige producten

1 jaar vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum, verlengd met 1 jaar bij registratie op grond van sectie 3.0.

Indien meer dan één van de bovenstaande bepalingen op hetzelfde product van toepassing kan zijn, geldt de bepaling die voor het betreffende defect de langste periode biedt.

4. Wat KES zal doen

Gedurende de toepasselijke periode en kosteloos zal KES, naar onze keuze, een van het volgende doen: de onderdelen leveren die nodig zijn om een gedekt defect te verhelpen; het product repareren; of het defecte onderdeel of product vervangen. Als reparatie of vervanging commercieel niet haalbaar is, kan KES de aankoopprijs terugbetalen tegen retournering van het product.

Vervangende onderdelen en producten kunnen nieuw of gereviseerd zijn. **Wanneer KES een product of onderdeel vervangt, is de vervanging uitsluitend gedekt voor de resterende duur van de oorspronkelijke commerciële garantieperiode. Een vervanging doet geen nieuwe commerciële garantieperiode ingaan en verlengt de oorspronkelijke periode niet.**

KES betaalt de kosten voor het verzenden van vervangende onderdelen en producten naar de consument voor een gedekte claim. KES betaalt niet voor arbeid, installatie, demontage of herinstallatie.

Reserveonderdelen. KES houdt voor elk productmodel functionele reserveonderdelen beschikbaar gedurende ten minste 10 jaar nadat de laatste eenheid van dat model in de handel is gebracht. Wanneer het toepasselijke recht voorschrijft dat service-informatie, documentatie, onderdelen of gereedschap beschikbaar worden gesteld, stelt KES deze ter beschikking aan de personen die daarop recht hebben, gedurende de periode en onder de voorwaarden die dat recht voorschrijft. Als een reserveonderdeel niet meer kan worden geleverd, levert KES bij een claim die onder deze garantie valt kosteloos een gelijkwaardig vervangend product en biedt KES buiten een gedekte claim als aanvullende optie korting op een gelijkwaardig KES-product. Een aanbod van een vervangend product of een korting ontslaat KES niet van haar verplichtingen met betrekking tot reserveonderdelen en vervangt geen door de wet voorgeschreven rechtsmiddel. Buiten een gedekte garantieclaim kunnen reserveonderdelen in rekening worden gebracht, met inachtneming van het toepasselijke recht. De periode van beschikbaarheid van reserveonderdelen verkort geen langere garantiedekking. Dit beperkt uw overige rechten op grond van deze garantie of de wet niet. (Brazilië: zie Bijlage I. Turkije: zie Bijlage J.)

5. Wat niet gedekt is

Deze commerciële garantie dekt niet:

- normale slijtage;
- schade of defecten als gevolg van onjuiste installatie, onjuist onderhoud, gebruik buiten de beoogde toepassing van het product, gebruik buitenshuis, bevriezing, waterdruk of waterkwaliteit buiten het in de instructies vermelde bereik, verkeerd gebruik, misbruik of een ongeval;
- schade of defecten veroorzaakt door een wijziging of reparatie van het product, maar alleen wanneer KES kan aantonen dat de wijziging of reparatie het defect heeft veroorzaakt. Het laten installeren, onderhouden of repareren van het product door iemand van uw keuze, of het gebruik van onderdelen die geen KES-onderdelen zijn, doet op zichzelf deze commerciële garantie niet vervallen en beperkt de dekking ervan niet;
- het falen van een zelfklevend pad van een F209DF-product in de omstandigheden beschreven in sectie 3.3(b);

- schade veroorzaakt door reinigingsmiddelen die schuurmiddelen, ammoniak, bleekmiddel, zuren, was, alcohol of andere organische oplosmiddelen bevatten;
- verbruiks- en slijtageonderdelen na de in sectie 3 genoemde perioden, waaronder filters, ringen, afdichtingen en batterijen;
- producten die op grond van sectie 2 zijn uitgesloten, namelijk producten die voor het eerst nieuw zijn verkocht door een andere verkoper dan een officieel KES-verkoopkanaal;
- arbeids-, installatie-, demontage- of herinstallatiekosten en eventuele kosten om toegang tot het product te verkrijgen; en
- producten waarvan de model- of serienummeraanduiding is verwijderd of onleesbaar is gemaakt, maar alleen wanneer het product en de aankoop ervan niet op een andere manier kunnen worden geïdentificeerd (bijvoorbeeld aan de hand van uw aankoopbewijs en foto's van het product).

Retouren zijn geen garantieclaims. Als u een product eenvoudigweg wilt terugsturen, valt dat onder het **30-dagen retourbeleid** van KES, dat losstaat van deze commerciële garantie en beschikbaar is op keshome.com. Deze commerciële garantie is geen recht om een product te retourneren: zij geeft u recht op onderdelen, reparatie, vervanging of — indien reparatie of vervanging commercieel niet haalbaar is — terugbetaling, zoals uiteengezet in sectie 4. Het 30-dagen retourbeleid beperkt geen wettelijk herroepingsrecht, en evenmin een wettelijk recht op prijsvermindering, op ontbinding van de overeenkomst of op teruggave van het product, dat u op grond van het op u toepasselijke recht kunt hebben.

6. Hoe u een claim indient

Dien uw claim per e-mail in bij de klantenservice van KES — e-mail is in alle markten het hoofdkanaal voor garantieclaims — en verstrek: het modelnummer, een gedateerd aankoopbewijs (of ander redelijk bewijs van de aankoop en de datum daarvan), een beschrijving van het probleem en, waar mogelijk, een foto of korte video. Het ontbreken van een foto of video staat op zichzelf niet in de weg aan de beoordeling van een claim.

- E-mail (hoofdkanaal): **cs@keshome.com**
- Telefoon (Amerikaans nummer): **+1-888-667-4833** — bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 8.00 tot 16.00 uur Pacific-tijd
- Volledige voorwaarden en downloadbare exemplaren in andere talen: **keshome.com/warranty**

KES zal de ontvangst van uw claim bevestigen en u **binnen twee werkdagen** na ontvangst de volgende stappen meedelen. KES kan om nadere informatie of afbeeldingen vragen, of u verzoeken het product voor inspectie terug te sturen, voordat over een claim wordt beslist; wanneer retournering vereist is, zal KES u vertellen waar u het naartoe moet sturen en zal KES de retourverzending voor een gedekte claim regelen of vergoeden.

7. Beperking van aansprakelijkheid

Toepassingsgebied van de secties 7 en 8. Deze sectie 7 en de eerste alinea van sectie 8 zijn uitsluitend van toepassing op producten die zijn geleverd in de Verenigde Staten of in Canada buiten de provincie Quebec. Zij zijn niet van toepassing op producten die zijn geleverd in enig ander in sectie 9 vermeld land: daar worden de aansprakelijkheid van KES en de duur van elke wettelijke of impliciete garantie beheerst door het recht dat van toepassing is waar u woont, zonder enige beperking door deze garantie.

De volgende bepaling is niet van toepassing in Quebec. Voor zover wettelijk toegestaan, zal de totale aansprakelijkheid van KES onder deze commerciële garantie niet meer bedragen dan de voor het product betaalde aankoopprijs, en is KES niet aansprakelijk voor incidentele schade of gevolgschade.

Sommige staten staan de uitsluiting of beperking van incidentele schade of gevolgschade niet toe, zodat bovenstaande beperking of uitsluiting mogelijk niet op u van toepassing is.

Niets in deze commerciële garantie sluit de aansprakelijkheid van KES uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid, voor fraude of voor enige andere aansprakelijkheid die op grond van het toepasselijke recht niet kan worden uitgesloten of beperkt. (Brazilië: zie Bijlage I. Turkije: zie Bijlage J.)

8. Impliciete garanties en uw wettelijke rechten

De eerste alinea van deze sectie is uitsluitend van toepassing op producten die zijn geleverd in de Verenigde Staten of in Canada buiten de provincie Quebec (zie sectie 7).

De volgende bepaling is niet van toepassing in Quebec. Eventuele impliciete garanties, met inbegrip van enige impliciete garantie van verhandelbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel, zijn in duur beperkt tot de toepasselijke garantieperiode zoals vermeld in sectie 3. **Sommige staten staan beperkingen op de duur van een impliciete garantie niet toe, zodat de bovenstaande beperking mogelijk niet op u van toepassing is. De beperking van de duur van impliciete garanties, en elke beperking in sectie 7 van de rechtsmiddelen bij schending van een impliciete garantie, gelden niet voor producten die zijn geleverd aan consumenten in Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, West Virginia of het District of Columbia. In West Virginia, Massachusetts, Maryland en het District of Columbia geldt geen van de beperkingen in sectie 7 of in de eerste alinea van sectie 8 voor producten die aan consumenten zijn geleverd, ongeacht of het om een uitdrukkelijke of een impliciete garantie gaat.**

Deze garantie geeft u specifieke rechten, en u kunt ook andere rechten hebben die van staat tot staat en van land tot land verschillen. Deze beperkte garantie is een vrijwillige commerciële garantie van de fabrikant. Zij is **een aanvulling op** en vervangt, beperkt of vermindert geen dwingende rechten of rechtsmiddelen die u tegen de verkoper of enige andere persoon hebt op grond van het recht dat van toepassing is waar u woont. Zie de landbijlage voor uw markt in sectie 10.

9. Waar deze garantie van toepassing is

Deze garantie is van toepassing op producten die worden geleverd aan:

- **Noord-Amerika** — Verenigde Staten, Canada, Mexico
- **Europa (Europese Unie)** — Duitsland, Frankrijk, Spanje, Italië, Nederland, Polen, Zweden, Ierland, België, Oostenrijk, Portugal
- **Overige markten** — Verenigd Koninkrijk, Japan, Australië, Brazilië, Turkije

Deze garantie is niet van toepassing op producten die aan enig ander land worden geleverd. Het Verenigd Koninkrijk is geen lid van de Europese Unie of de EER. De hierboven genoemde landen van de Europese Unie zijn de enige EU-landen die worden gedekt; deze garantie wordt niet aangeboden in de gehele EU/EER.

10. Landbijlagen

De bijlage voor uw markt maakt deel uit van deze garantie.

Bijlage A — Verenigde Staten. Dit is een beperkte garantie in de zin van de Magnuson-Moss Warranty Act (Amerikaanse federale garantiewet). Deze garantie geeft u specifieke wettelijke rechten, en u kunt ook andere rechten hebben die van staat tot staat verschillen.

Californië. KES heeft geen service- en reparatievoorzieningen in Californië. Voor een in Californië verkocht KES-product dat niet aan deze garantie voldoet, voorziet sectie 1793.3 van de California Civil Code in de volgende wegen om een oplossing te verkrijgen.

(a) U kunt het product terugbrengen naar de detailhandelaar bij wie u het hebt gekocht. Die detailhandelaar moet een van de volgende dingen doen: het repareren zodat het aan deze garantie voldoet; u doorverwijzen naar een redelijk nabijgelegen onafhankelijke reparatie- of servicevoorziening die bereid is het op grond van sectie 1793.3 te repareren;

het vervangen door een identiek of redelijkerwijs gelijkwaardig product; of de oorspronkelijke aankoopprijs terugbetalen onder aftrek van het bedrag dat rechtstreeks toe te rekenen is aan uw gebruik vóórdat u het defect ontdekte.

(b) U kunt het product in plaats daarvan terugbrengen naar een detailhandelaar in Californië die vergelijkbare KES-producten verkoopt. Die detailhandelaar mag elk van de onder (a) beschreven oplossingen bieden.

Kunt u het product niet terugbrengen vanwege de omvang of het gewicht, de bevestigingswijze, de installatiewijze of de aard van het defect, meld het defect dan aan de detailhandelaar. Een schriftelijke melding geldt als terugbrengen van het product voor de toepassing van (a) en (b). De detailhandelaar moet het product dan bij u thuis repareren, het ophalen voor reparatie of het transport naar zijn bedrijfsvestiging regelen, waarbij de redelijke transportkosten voor rekening van de detailhandelaar komen. U kunt KES ook op de hoogte stellen via cs@keshome.com.

(c) Als de groothandelsprijs van het product voor de detailhandelaar $50 of meer bedroeg en de weg onder (a) of (b) u geen passende oplossing heeft geboden, kunt u een beroep doen op een onafhankelijke reparatie- of servicevoorziening, wanneer reparatie economisch haalbaar is. KES betaalt aan u, of aan de voorziening als u uw rechten aan haar overdraagt, de werkelijke en redelijke kosten van service en reparatie, inclusief onderdelen en redelijke transportkosten, vermeerderd met een redelijke winst. U bent niet aansprakelijk voor die kosten. De aanvullende toezegging van KES hieronder heft de prijsdrempel op voor de consumentenclaims waarop zij betrekking heeft.

Aanvullende toezegging van KES — geen minimumprijs. Voor producten die onder deze garantie vallen, die hoofdzakelijk voor persoonlijk, gezins- of huishoudelijk gebruik zijn gekocht en die in Californië worden verkocht of daar worden geleverd, verleent KES de hierboven beschreven vergoeding voor onafhankelijke reparatie en past KES de hieronder beschreven bescherming inzake schorsing en het niet verstrijken toe op deze beperkte garantie, zonder minimale groothandels- of verkoopprijs. KES verlangt niet dat u een groothandelsprijs aantoont om deze voordelen te verkrijgen.

Kan het product in de praktijk niet zodanig worden gerepareerd dat het aan deze garantie voldoet vanwege de installatiewijze of omdat het aan uw woning is vastgemaakt, dan zal KES het vervangen en installeren, of de door u betaalde aankoopprijs, inclusief installatiekosten, vergoeden onder aftrek van het bedrag dat rechtstreeks toe te rekenen is aan uw gebruik vóórdat u het defect ontdekte. Repareert KES het product na een redelijk aantal pogingen niet zodanig dat het aan deze garantie voldoet, dan zal KES het vervangen of de aankoopprijs vergoeden, onder aftrek van het bedrag dat rechtstreeks toe te rekenen is aan uw gebruik vóórdat u het defect ontdekte (sectie 1793.2(d)(1) en (e) van de California Civil Code).

Voor een product met een verkoopprijs van $50 of meer wordt de toepasselijke garantieperiode geschorst vanaf de dag waarop u het product voor garantieservice of reparatie afgeeft, of KES of de verkoper van het defect op de hoogte stelt, tot en met de dag waarop het gerepareerde product aan u wordt geleverd, u wordt meegedeeld dat het gerepareerd is en klaarstaat om te worden opgehaald, of, bij reparaties bij u thuis, u wordt meegedeeld dat de reparaties zijn voltooid. De garantie verstrijkt niet zolang die reparatie wordt vertraagd om redenen buiten uw macht, of indien de reparatie het defect niet heeft verholpen en u dit binnen 60 dagen na voltooiing van de reparatie aan KES of de verkoper meldt. Deze bescherming omvat die van sectie 1795.6 van de California Civil Code. Een door de wet voorgeschreven schorsing van een impliciete garantie is eveneens van toepassing. De aanvullende toezegging van KES hierboven heft voor deze beperkte garantie de prijsdrempel op voor de consumentenclaims waarop zij betrekking heeft.

Deze Californische bepaling heeft voorrang op elke strijdige bepaling van deze garantie. Geen uitsluiting van arbeids-, installatie-, demontage-, herinstallatie- of transportkosten, geen beperking van rechtsmiddelen of aansprakelijkheid en geen beperking met betrekking tot reparaties door derden beperkt enig recht of rechtsmiddel waarvan naar Californisch recht niet rechtsgeldig afstand kan worden gedaan.

Bijlage B — Canada. De garantieperioden en de dekking in sectie 3 zijn in Canada van toepassing onder dezelfde voorwaarden als in de Verenigde Staten. Deze commerciële garantie vervangt, beperkt of vermindert geen dwingende

rechten of rechtsmiddelen die voor u beschikbaar zijn op grond van toepasselijk Canadees federaal, provinciaal of territoriaal recht. *(In Canadees Frans geleverd voor Quebec.)*

In Canada zijn de secties 7 en 8 alleen van toepassing voor zover het recht van uw provincie of territorium dat toestaat, en onder voorbehoud van elke wettelijke garantie en elk wettelijk rechtsmiddel dat niet kan worden uitgesloten of beperkt, met inbegrip van die op grond van de Consumer Protection and Business Practices Act (Saskatchewan), de Consumer Product Warranty and Liability Act (New Brunswick) en de Consumer Protection Act (Manitoba).

Quebec — wettelijke garantie. Naast deze conventionele garantie geeft de Quebecse consumentenbeschermingswet (Loi sur la protection du consommateur, CQLR, c. P-40.1) u een wettelijke garantie: de goederen moeten geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor goederen van die soort gewoonlijk worden gebruikt (art. 37) en bij normaal gebruik gedurende een redelijke tijd duurzaam zijn, gelet op hun prijs, de bepalingen van de overeenkomst en de omstandigheden waaronder zij worden gebruikt (art. 38). U kunt rechtstreeks tegen de handelaar of tegen KES, als fabrikant, een vordering instellen op grond van een verborgen gebrek in de goederen, tenzij u het bij een gewoon onderzoek had kunnen ontdekken, of op grond van het ontbreken van aanwijzingen die nodig zijn om u te beschermen tegen een risico of gevaar waarvan u zich anders niet bewust zou zijn; KES kan zich er niet op beroepen dat zij het gebrek of het ontbreken van aanwijzingen niet kende (art. 53). Een consument die een latere koper van de goederen is, kan die vordering ook tegen KES instellen, ongeacht bij welke handelaar de goederen oorspronkelijk zijn gekocht. De termijnen, voorwaarden en uitsluitingen van deze garantie (met inbegrip van de secties 2, 4 en 5) gelden alleen voor deze conventionele garantie en beperken de wettelijke garantie niet. De wettelijke garantie en deze garantie worden verlengd met de tijd gedurende welke de handelaar of KES de goederen of een deel ervan onder zich heeft gehad om de garantie uit te voeren, of na een terugroeping van de goederen of een deel ervan door KES (art. 50). Deze conventionele garantie is een aanvulling op en beperkt niet de garanties en rechtsmiddelen waarin de in Quebec toepasselijke wetten voorzien. De duur ervan bepaalt niet hoe lang de goederen geschikt moeten blijven voor normaal gebruik. Geen enkele bepaling over kosten, onderdelen, registratie of aankoopbewijs ontneemt u een dwingend verhaal tegen de handelaar of de fabrikant.

Bijlage C — Europese Unie (de in sectie 9 genoemde landen). Deze beperkte garantie is een commerciële garantie van de fabrikant. Zij is een aanvulling op en laat uw wettelijke rechten tegen de verkoper op grond van het recht van uw land onverlet, met inbegrip van uw recht op een kosteloze remedie door de verkoper voor goederen die niet in overeenstemming zijn met de koopovereenkomst gedurende een periode van ten minste twee jaar na levering. Neem om uw wettelijke rechten uit te oefenen contact op met de verkoper van wie u het product hebt gekocht. De rechten die deze garantie u geeft (secties 3 tot en met 6 en deze bijlage) komen u toe onverminderd de rechten en vorderingen die de wet u toekent. De duur van twee jaar van deze commerciële garantie bepaalt niet hoe lang het product volgens de toepasselijke wet aan de overeenkomst moet beantwoorden en verkort geen langere wettelijke termijn of ander dwingend rechtsmiddel dat in uw land geldt; de landbepalingen hieronder lichten de lokale regels toe. Een juridisch bindende gunstigere garantie of reclame voor uw aankoop blijft van kracht.

C.2 Duur in deze landen. In afwijking van de secties 3 en 3.0 geldt deze garantie voor producten die in deze landen zijn geleverd 2 jaar vanaf de levering, voor elk product, elk onderdeel en elke koper. Deze periode treedt in de plaats van de in sectie 3 vermelde perioden, met inbegrip van de levenslange dekking, en de verlenging door registratie in sectie 3.0 is niet van toepassing. Voor een product dat is gekocht vóór 1 november 2026 blijft elke langere periode gelden die bij de aankoop van toepassing was (zie de inleidende alinea van deze garantie).

C.3 Herstel in deze landen. Gedurende die periode zal KES een defect product of onderdeel kosteloos herstellen of vervangen, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor u, overeenkomstig de wettelijke regels over herstelmaatregelen die in uw land gelden. KES draagt de kosten die nodig zijn voor het herstel of de vervanging, in het bijzonder de kosten van verzending, vervoer, verplaatsing, arbeid en materiaal. Als het product vóór het optreden van het defect overeenkomstig zijn aard en doel was geïnstalleerd, omvat dit het verwijderen van het defecte product en het installeren van het herstelde of vervangende product, of de vergoeding van de noodzakelijke kosten daarvan. In afwijking van de secties 4 en 5 zal KES alleen met uw instemming onderdelen leveren die u zelf

aanbrengt, of de prijs terugbetalen in plaats van te herstellen of te vervangen, en alleen op uw uitdrukkelijk verzoek een gereviseerd vervangend product leveren. Als het recht van uw land u de keuze laat tussen herstel en vervanging, is die keuze aan u. Een defect dat zich gedurende die periode voordoet, wordt vermoed gedekt te zijn; een uitsluiting in sectie 5 is alleen van toepassing als KES aantoont dat die zich voordoet.

C.4 Polen — garantietermijn en termijn voor uitvoering. Voor producten die in Polen zijn geleverd: indien KES bij de uitvoering van deze garantie in plaats van een defect product een product zonder gebreken levert of een wezenlijke reparatie uitvoert, begint de garantietermijn opnieuw te lopen vanaf de levering van het product zonder gebreken of de teruggave van het gerepareerde product; indien KES een onderdeel vervangt, begint de termijn voor dat onderdeel opnieuw te lopen vanaf de levering ervan. In andere gevallen wordt de garantietermijn verlengd met de tijd gedurende welke u het product wegens het defect niet kon gebruiken (artikel 581 van het Poolse Burgerlijk Wetboek). KES voert haar verplichtingen uit hoofde van deze garantie onverwijld uit, uiterlijk binnen 14 dagen na de levering van het product of, indien KES niet verlangt dat het product wordt geleverd, na de melding van het defect, en levert het product of onderdeel op eigen kosten aan u (artikel 580 § 2 van het Poolse Burgerlijk Wetboek). De secties 3.3(d), 3.5(a) en 4 zijn in Polen niet van toepassing voor zover zij anders bepalen.

C.5 België. Bij een conformiteitsgebrek dat bestaat bij de levering en zich manifesteert binnen twee jaar na de levering, hebt u bij wet recht op kosteloze remedies van de verkoper (artikelen 1649bis tot 1649nonies van het oud Burgerlijk Wetboek); die remedies worden niet aangetast door deze commerciële garantie.

C.6 Spanje. De verkoper moet een niet-conform product krachtens de wet gedurende drie jaar na levering kosteloos in overeenstemming brengen (artikel 120 van de geconsolideerde Algemene Wet ter bescherming van consumenten en gebruikers), met inbegrip van verzend-, transport-, arbeids- en materiaalkosten; als het onmogelijk of onevenredig bezwarend is om u tot de verkoper te wenden, kunt u herstel of vervanging rechtstreeks van KES als producent verlangen (artikel 125). Technische bijstand en wettelijk vereiste reserveonderdelen blijven beschikbaar gedurende de wettelijk toepasselijke periode; wanneer een reparatie kosteloos moet zijn, worden de onderdelen en de kosten die nodig zijn om haar uit te voeren niet aan u in rekening gebracht. Diensten buiten de dekking kunnen afzonderlijk worden geoffreerd voordat u ze aanvaardt. Deze commerciële garantie laat die rechten onverlet.

C.7 Portugal. De verkoper is krachtens de wet aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat zich binnen drie jaar na levering manifesteert, en u hebt kosteloos recht op het in overeenstemming brengen van de goederen (herstel of vervanging), op prijsvermindering of op ontbinding van de overeenkomst (Wetsbesluit nr. 84/2021, artikelen 12 en 15). Van een conformiteitsgebrek dat zich binnen twee jaar na levering manifesteert, wordt vermoed dat het bij de levering al bestond; na die termijn moet u het bewijzen (artikel 13). U kunt ook rechtstreeks van KES als producent herstel of vervanging van de goederen eisen (artikel 40). Onder deze commerciële garantie wordt een gebrek dat zich tijdens de looptijd ervan manifesteert vermoed gedekt te zijn, zoals vermeld in C.3. De looptijd van deze commerciële garantie is op zichzelf geen reden om een wettelijk recht te weigeren dat nog van toepassing is. Deze commerciële garantie laat die rechten onverlet.

C.8 Italië. Voor overeenkomsten die op of na 31 juli 2026 zijn gesloten geldt: wordt het gebrek door herstel verholpen, dan wordt de aansprakelijkheidstermijn van de verkoper volgens het Italiaanse consumentenwetboek eenmaal met twaalf maanden verlengd, en informeert de verkoper u vóór het verhelpen over uw recht om te kiezen tussen herstel en vervanging en over deze verlenging (wetsbesluit nr. 206/2005, artikel 133, lid 1-bis, en artikel 135-bis, lid 2-bis, zoals gewijzigd bij wetsbesluit nr. 176/2026, van toepassing vanaf 22 oktober 2026). Deze commerciële garantie laat die rechten onverlet.

C.9 Ierland. Voor producten die in Ierland zijn geleverd, kunt u elk redelijk bewijs van de oorspronkelijke aankoop en levering gebruiken; een originele papieren kassabon is niet het enige aanvaardbare bewijs. Verstrek het model, een beschrijving van het probleem en, waar redelijkerwijs mogelijk, een foto of video. Het ontbreken van een afbeelding staat op zichzelf niet in de weg aan de beoordeling van een claim. Demonteer of verwijder een geïnstalleerd product niet als dit onveilig kan zijn of schade kan veroorzaken. Wanneer inspectie, retournering, demontage of herinstallatie nodig is om een oplossing te bieden die KES kosteloos moet bieden, zal KES dit regelen of de noodzakelijke redelijke kosten dragen, zonder van u te verlangen dat u een grensoverschrijdende retourzending voorfinanciert. Voor een

dienst buiten de toepasselijke bescherming worden geen kosten in rekening gebracht zonder wettelijke grondslag en zonder uw geïnformeerde instemming. Deze C.9 heeft voorrang op de secties 2, 4, 5 en 6 voor zover die anders bepalen.

C.10 Zweden. Voor producten die in Zweden zijn geleverd, is de verkoper krachtens de wet aansprakelijk voor gebreken die bij de levering aanwezig waren en zich binnen drie jaar manifesteren (Zweedse wet op de consumentenkoop, SFS 2022:260). Deze commerciële garantie laat die aansprakelijkheid onverlet. Een langere of gunstigere garantie die voor uw aankoop bindend is, blijft onverlet.

C.11 Duitsland. Voor overeenkomsten die op of na 31 juli 2026 zijn gesloten geldt: worden de goederen door herstel in overeenstemming gebracht, dan wordt de wettelijke aansprakelijkheidstermijn van de verkoper volgens het Duitse Burgerlijk Wetboek eenmaal met twaalf maanden verlengd, en informeert de verkoper u vóór het verhelpen over uw recht om te kiezen tussen herstel en vervanging en over deze verlenging. Deze commerciële garantie laat die rechten onverlet.

C.12 Oostenrijk. Voor overeenkomsten die op of na 1 oktober 2026 zijn gesloten geldt: worden de goederen door herstel in overeenstemming gebracht, dan wordt de wettelijke garantietermijn van de verkoper volgens de Oostenrijkse wet op de consumentengarantie (VGG, zoals gewijzigd bij BGBl. I nr. 60/2026) eenmaal met één jaar verlengd, en informeert de verkoper u vóór het verhelpen over uw recht om te kiezen tussen herstel en vervanging en over deze verlenging. Deze commerciële garantie laat die rechten onverlet.

Bijlage D — Verenigd Koninkrijk. Deze beperkte garantie is een commerciële garantie van de fabrikant. Zij is een aanvulling op en laat uw wettelijke rechten op grond van de Consumer Rights Act 2015 (Britse wet op consumentenrechten) jegens de verkoper van wie u het product hebt gekocht onverlet. Als u het product in de KES-winkel op Amazon.co.uk hebt gekocht, is de verkoper KES HOME (U.S.) LIMITED, een vennootschap van de KES-groep; anders is het de verkoper van wie u het product hebt gekocht. U kunt kosteloos een schriftelijk exemplaar van deze garantie opvragen via cs@keshome.com.

Bijlage E — Japan. Deze garantie is een vrijwillige commerciële garantie van de fabrikant en beperkt of sluit de rechten van de klant op grond van de Japanse wet op consumentenovereenkomsten, het Japanse Burgerlijk Wetboek en andere Japanse wetgeving niet uit. Voor producten die in Japan zijn geleverd, worden de rechten die u tegenover de verkoper hebt wegens non-conformiteit op grond van artikel 562 en volgende van het Japanse Burgerlijk Wetboek (vordering tot nakoming door herstel van de zaak of levering van een vervangende zaak, vordering tot prijsvermindering, vordering tot schadevergoeding en ontbinding van de overeenkomst) niet door deze garantie aangetast. Claims op grond van deze garantie kunnen in het Japans worden ingediend. KES deelt u de beslissing over een garantieclaim met redenen mee. Die beslissing is niet definitief en u kunt haar betwisten. Een claim die op grond van de wet is toegestaan, wordt niet geweigerd uitsluitend omdat het moeilijk is foto's of video's te verstrekken. De keuze van de oplossing en het gebruik van gereviseerde producten op grond van sectie 4, alsook de bewijsstukken op grond van sectie 6, zijn alleen van toepassing voor zover zij uw wettelijke rechten niet beperken.

Bijlage F — Mexico. Voor producten die in Mexico worden geleverd, is de Spaanstalige versie van deze garantie (`es-MX`) de bepalende versie. Deze is beschikbaar op keshome.com/warranty, en KES stuurt haar kosteloos, per e-mail of als gedrukt exemplaar, toe aan elke consument die daarom verzoekt via cs@keshome.com. Zij vermeldt het adres in Mexico waar aanspraken kunnen worden ingediend en onderdelen kunnen worden verkregen, zoals vereist door de Ley Federal de Protección al Consumidor (Mexicaanse federale wet ter bescherming van de consument), en zij geeft u de rechten die die wet voorschrijft, waaronder: een nieuwe garantieperiode wanneer een product wordt vervangen; uw keuze tussen een nieuw vervangend product en terugbetaling, met een extra vergoeding van ten minste 20% van de prijs, wanneer een gerepareerd product nog steeds niet geschikt is voor gebruik; en dekking van elk KES-product dat nieuw in Mexico is verkocht, ongeacht welke verkoper het heeft verkocht. Deze commerciële garantie vervangt, beperkt of vermindert de rechten die u door die wet worden toegekend niet. De tijd die wordt besteed aan reparaties die onder deze garantie worden uitgevoerd, telt niet mee binnen de garantieperiode, en KES draagt de transportkosten die voortvloeien uit de nakoming van deze garantie.

Bijlage G — Australië. Deze garantie tegen gebreken wordt verstrekt door Heshan KES Sanitary Ware Limited, de fabrikant, met vestigingsadres No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China; telefoon +1-888-667-4833 (Amerikaans nummer; maandag tot en met vrijdag, van 8.00 tot 16.00 uur Pacific-tijd); e-mail cs@keshome.com. Om aanspraak te kunnen maken, moet het defect zich voordoen binnen de toepasselijke periode vermeld in sectie 3 (zoals verlengd bij registratie op grond van sectie 3.0). Dien uw claim in per e-mail via cs@keshome.com, het hoofdkanaal voor claims, of per post aan het bovenstaande vestigingsadres, met het modelnummer, een gedateerd aankoopbewijs, een beschrijving van het probleem en, waar mogelijk, een foto of korte video; wat KES zal doen om deze garantie na te komen, is uiteengezet in de secties 4 en 6. KES draagt de kosten van het verzenden van vervangende onderdelen en producten naar u en, wanneer KES u vraagt het product terug te sturen, de kosten van die retourzending; hebt u een van die kosten zelf betaald, dan kunt u deze terugvragen door een e-mail te sturen naar cs@keshome.com met uw claimreferentie en het betalingsbewijs. Overige kosten van de claim, zoals uw eigen kosten voor demontage of herinstallatie, komen voor uw rekening, onverminderd uw rechten op grond van de Australian Consumer Law. Ongeacht via welk kanaal u het product hebt gekocht, houdt KES functionele reserveonderdelen beschikbaar gedurende ten minste 10 jaar nadat de laatste eenheid van het model in de handel is gebracht (sectie 4), en de beperkingen in sectie 2 ten aanzien van wie gedekt is, gelden alleen voor deze garantie, niet voor uw rechten op grond van de Australian Consumer Law. Verplichte vermelding (in de oorspronkelijke bewoording): 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. De voordelen die deze garantie u biedt, gelden naast de andere rechten en rechtsmiddelen die u op grond van de wet met betrekking tot de goederen hebt, en niets in deze garantie, inclusief de secties 7 en 8, sluit enig recht of rechtsmiddel op grond van de Australian Consumer Law uit, beperkt het of wijzigt het. Verplichte vermelding (in de oorspronkelijke bewoording): 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.

Bijlage H — Frankrijk. Voor producten die in Frankrijk worden geleverd, maken de volgende bepalingen, in het Frans zoals de Franse wet voorschrijft, deel uit van deze garantie en gaan zij voor op andersluidende bepalingen daarvan.

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.

Bijlage I — Brazilië. Voor producten die in Brazilië worden geleverd, maken de volgende bepalingen, in het Portugees zoals de Braziliaanse wet voorschrijft, deel uit van deze garantie en gaan zij voor op andersluidende bepalingen daarvan. Voor producten die in Brazilië worden geleverd, is de Portugeestalige versie van deze garantie (`pt-BR`) de bepalende versie. Deze is beschikbaar op keshome.com/warranty, waar zij kan worden opgeslagen en afgedrukt, en KES stuurt haar kosteloos, per e-mail of als gedrukt exemplaar per post, toe aan elke consument die daarom verzoekt via cs@keshome.com. Uw rechten op grond van deze garantie en op grond van de CDC zijn niet afhankelijk van de ontvangst van een gedrukt exemplaar.

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.

Bijlage J — Turkije. Voor producten die in Turkije worden geleverd, met inbegrip van aankopen op Amazon.com.tr, maken de volgende bepalingen, in het Turks zoals het Turkse consumentenrecht voorschrijft, deel uit van deze garantie en gaan zij voor op andersluidende bepalingen daarvan. Voor de kranen, mengkranen, tapkranen en kleppen beschreven in punt J.2 vormt deze bijlage, samen met uw factuur, het KES-garantiebewijs (garanti belgesi) in de zin van de Turkse Wet nr. 6502 inzake consumentenbescherming. Voor producten die in Turkije worden geleverd, is de Turkstalige versie van deze garantie (`tr`) de bepalende versie; deze is beschikbaar op 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 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.
