Garantia Limitada KES

Policy ID KES-WTY-GLOBAL · Version 2.4 · Revised 20 October 2026 · Effective 1 November 2026 · Português (Brasil) (pt-BR)

> Para produtos entregues no Brasil, esta versão em português é a versão que prevalece. Nos demais casos, é uma tradução do texto em inglês e, em caso de divergência, prevalece a versão mais favorável para você. Seus direitos legais não são afetados. Para produtos entregues em Portugal, consulte a versão específica para Portugal: Português (Portugal).

Esta é uma Garantia Limitada. Ela se aplica a produtos da marca KES adquiridos novos por meio de um canal oficial KES (ver Seção 2) e entregues em um dos países listados na Seção 9.

Onde esta garantia se aplica. Esta garantia cobre produtos entregues nos países listados na Seção 9 (19 países ao todo); produtos entregues em qualquer outro país não estão cobertos. Localize seu país abaixo; o anexo indicado faz parte desta garantia no seu caso.

- Estados Unidos — Anexo A (incluindo a Califórnia)
- Canadá — Anexo B (incluindo Quebec)
- México — Anexo F; a versão em espanhol desta garantia (es-MX) é a versão que prevalece
- Alemanha, França, Espanha, Itália, Países Baixos, Polônia, Suécia, Irlanda, Bélgica, Áustria, Portugal — Anexo C; para a Polônia também C.4, para a Bélgica C.5, para a Espanha C.6, para Portugal C.7, para a Itália C.8, para a Irlanda C.9, para a Suécia C.10, para a Alemanha C.11, para a Áustria C.12 e para a França o Anexo H
- Reino Unido — Anexo D
- Japão — Anexo E
- Austrália — Anexo G
- Brasil — Anexo I, que altera as Seções 2, 4, 5, 6, 7 e 8 e prevalece sobre elas; a versão em português desta garantia (pt-BR) é a versão que prevalece
- Turquia — Anexo J, que prevalece sobre qualquer disposição em contrário desta garantia; os prazos contam a partir da entrega e nunca são inferiores a 2 anos (J.4(a))

Esta versão se aplica a produtos adquiridos a partir de 1º de novembro de 2026. Ela não reduz nenhum direito ou recurso que você já tenha nos termos da lei aplicável ou de declarações de garantia ou publicidade juridicamente vinculantes em relação à sua compra, incluindo declarações fornecidas com o produto. Se uma declaração anterior vinculante lhe conferir uma proteção mais favorável, KES assegurará essa proteção. Uma alteração neste site não reduz, por si só, a garantia aplicável a uma compra já realizada.

Limitações importantes — o disposto a seguir não se aplica no Quebec. Para produtos entregues nos Estados Unidos ou no Canadá fora da província de Quebec: qualquer garantia implícita, incluindo as garantias implícitas de comerciabilidade e de adequação a uma finalidade específica, tem sua duração limitada ao prazo de garantia aplicável indicado na Seção 3. **Alguns Estados não permitem limitações quanto à duração de uma garantia implícita; portanto, a limitação acima pode não se aplicar a você. A limitação da duração das garantias implícitas, e qualquer limitação, na Seção 7, dos remédios por violação de uma garantia implícita, não se aplicam a produtos entregues a consumidores no Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, Virgínia Ocidental ou no Distrito de Colúmbia. Na Virgínia Ocidental, em Massachusetts, em Maryland e no Distrito de Colúmbia, nenhuma das limitações da Seção 7 ou do primeiro parágrafo da Seção 8 se aplica a produtos entregues a**

consumidores, seja a garantia expressa ou implícita. KES não é responsável por danos incidentais ou consequenciais (Seção 7). **Alguns Estados não permitem a exclusão ou a limitação de danos incidentais ou consequenciais; portanto, a limitação ou exclusão acima pode não se aplicar a você.**

1. Quem concede esta garantia

Esta garantia é concedida pelo fabricante:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(doravante denominado “KES”, “nós”)

KES é o garantidor em todos os mercados listados na Seção 9. KES analisa cada reclamação de garantia e comunicará a você sua decisão por escrito e de forma fundamentada. Essa decisão não é definitiva: você pode contestá-la, e nada nesta garantia limita o seu direito de recorrer a um órgão de defesa do consumidor, a um meio alternativo de solução de conflitos ou ao Poder Judiciário. O atendimento ao cliente KES é o ponto de contato por meio do qual os consumidores apresentam reclamações (Seção 6); ele recebe, documenta e processa as reclamações em nosso nome.

Quando a KES HILI INC. for identificada como vendedora varejista no seu pedido, ela auxilia nas reclamações em nome do fabricante. Esta descrição de função não exclui nem limita qualquer obrigação ou responsabilidade da KES HILI INC. nos termos da lei aplicável.

Você não precisa devolver nenhum produto à China. Quando for necessária uma devolução, inspeção ou troca, KES informará para onde enviar o item e providenciará ou reembolsará o frete de devolução no caso de uma reclamação coberta.

2. Quem está coberto

- **Comprador consumidor original** — a pessoa ou entidade que adquiriu o produto novo, para uso próprio, por meio de um canal oficial KES, e que pode apresentar comprovante de compra datado. Os canais oficiais KES são: KES ou uma empresa do grupo KES diretamente, incluindo keshome.com; as lojas KES na Amazon, no Walmart e no TikTok Shop, nas quais KES, uma empresa do grupo KES (KES HILI INC. ou KES HOME (U.S.) LIMITED) ou um vendedor autorizado pela KES (AQUATEK INNOVATIONS LIMITED, na Amazon Japão) aparece como vendedor; e a Wayfair e a The Home Depot, quando o produto é vendido pela própria Wayfair ou pela própria The Home Depot.
- **Comprador consumidor residencial original** — um comprador consumidor original que seja pessoa física e que tenha instalado, ou mandado instalar, o produto em uma moradia de sua propriedade e por ele ocupada. A cobertura vitalícia prevista na Seção 3.1(a) e na Seção 3.3(a) está disponível somente para este grupo.
- **Todos os demais compradores** — incluindo compradores comerciais, industriais, empresariais, do ramo de locação, do ramo de hotelaria, institucionais, empreiteiros e locadores de imóveis, bem como qualquer comprador que não seja o comprador consumidor original.

Se a propriedade do produto passar a outro consumidor durante a vigência desta garantia, o novo proprietário fica coberto pelo prazo restante, mediante apresentação do comprovante de compra datado original. A cobertura indicada como válida enquanto o comprador consumidor residencial original for proprietário da residência termina quando essa pessoa deixar de ser proprietária dessa residência; a partir de então, um proprietário posterior fica coberto pelo prazo indicado para todos os demais compradores, contado da data original de compra. Para toda reclamação, é exigido comprovante de compra datado emitido por um canal oficial KES (número do pedido, confirmação do pedido ou recibo), ou outra prova razoável da compra original e de sua data. Um produto recebido novo como presente é coberto para quem o recebeu como se essa pessoa o tivesse comprado, mediante apresentação do comprovante de compra datado do comprador. Esta garantia não cobre um produto que tenha sido vendido novo, pela primeira vez,

por um vendedor que não seja um canal oficial KES; KES pode, a seu critério, fornecer peças ou realizar o reparo mediante cobrança. Um produto adquirido novo, originalmente, por meio de um canal oficial KES continua coberto quando passa a um proprietário posterior, conforme descrito acima.

As categorias de comprador desta Seção determinam a elegibilidade para os benefícios contratuais adicionais descritos nesta garantia. Elas não determinam se você é consumidor nos termos da lei aplicável e não excluem nem restringem quaisquer direitos ou recursos obrigatórios. Em particular, a classificação como locador de imóveis, comprador empresarial ou outro comprador não afasta, por si só, nenhuma proteção legal ao consumidor que se aplique a você.

3. O que está coberto e por quanto tempo

KES garante que seus produtos estão livres de defeitos de material e de fabricação pelos prazos abaixo, contados a partir da **data original de compra**, salvo indicação em contrário. Sempre que esta garantia contar um prazo a partir da data original de compra e o produto tiver sido entregue ao comprador original depois dessa data, o prazo será contado a partir da data de entrega.

3.0 Prorrogação mediante registro — aplica-se a todos os produtos KES

- Qualquer produto KES desta Seção pode ser registrado junto a KES para prorrogar sua garantia em **1 ano**. A prorrogação se aplica a **todos os produtos KES**; ela não está limitada a nenhum modelo, série ou categoria específica.
- O registro pode ser feito **a qualquer momento** após a compra. Não há prazo para o registro, e registrar mais tarde não reduz a prorrogação.
- A prorrogação acrescenta **1 ano** a cada prazo indicado nas Seções 3.1 a 3.6 que seja expresso em um número fixo de anos. Quando um prazo for indicado como válido enquanto o comprador consumidor residencial original for proprietário da residência (Seções 3.1(a) e 3.3(a)), essa cobertura vitalícia já é ilimitada e, portanto, não é alterada pelo registro.
- Tanto o prazo-base quanto o prazo prorrogado correm a partir da **data original de compra** ou, se posterior, da data em que o produto foi entregue ao comprador original, ressalvada qualquer data de início diferente, prazo mais longo, suspensão ou prorrogação exigida pela lei aplicável ou pelo anexo por país aplicável. O registro não reinicia a contagem do prazo.
- Registro: keshome.com/product-registration, ou escaneie o código QR nas instruções do produto. O registro está disponível em todos os mercados listados na Seção 9; nos países da União Europeia ali listados, a prorrogação não se aplica (Anexo C.2).
- O registro é opcional: a cobertura das Seções 3.1 a 3.6 se aplica independentemente de você fazer ou não o registro. Para todo produto coberto por esta garantia que seja vendido ou entregue na Califórnia, cada prazo fixo de garantia das Seções 3.1 a 3.6 é automaticamente prorrogado em 1 ano. O registro não é exigido para obter a cobertura-base, o ano adicional ou qualquer recurso previsto nesta garantia. Isso se aplica independentemente da localização do vendedor e prevalece sobre toda referência, nesta garantia, a uma prorrogação mediante registro. A cobertura vitalícia não é alterada.
- Esta Seção 3.0 se aplica a todos os produtos cobertos por esta garantia, independentemente de quando tenham sido adquiridos.

3.1 Torneiras e sistemas de chuveiro completos

Nesta Seção, **sistema de chuveiro completo** significa um produto de chuveiro fornecido por KES como conjunto que inclui uma válvula ou um misturador — por exemplo, um sistema de chuveiro fornecido com válvula, braço de chuveiro, chuveiro e ducha manual. Componentes de chuveiro vendidos separadamente, incluindo chuveiros, duchas manuais, braços de chuveiro, mangueiras, barras deslizantes e jatos corporais, são cobertos pela Seção 3.6.

Qual é o defeito	Comprador consumidor residencial original	Todos os demais compradores
(a) Vazamento ou gotejamento originado no corpo da torneira, no corpo da válvula ou no cartucho	Enquanto esse comprador for proprietário da residência em que o produto foi originalmente instalado (“vitalícia”)	3 anos
(b) Vazamento ou gotejamento originado em qualquer outra parte do produto	3 anos	3 anos
(c) Acabamento (incluindo descoloração, descascamento, corrosão e escurecimento) e qualquer outro defeito que não seja vazamento	1 ano	1 ano

Os prazos das linhas (b) e (c) são prorrogados em 1 ano mediante registro nos termos da Seção 3.0. A linha (a) é cobertura vitalícia para o comprador consumidor residencial original e não é alterada pelo registro; para todos os demais compradores, o prazo de 3 anos da linha (a) é prorrogado em 1 ano mediante registro nos termos da Seção 3.0.

3.2 Golpe de aríete

Se um produto coberto por esta garantia causar golpe de aríete (choque hidráulico na rede de abastecimento de água) em decorrência de um defeito do produto, esse defeito é coberto por **3 anos** a partir da data original de compra, para todos os compradores, prazo esse prorrogado em 1 ano mediante registro nos termos da Seção 3.0.

3.3 Série F209DF com fixação adesiva

A série F209DF é fixada com uma almofada adesiva fornecida por KES.

- (a) A **almofada adesiva em si** é garantida contra defeitos de material e de fabricação enquanto o comprador consumidor residencial original for proprietário da residência em que o produto foi originalmente instalado (“vitalícia”); para todos os demais compradores, por **3 anos** a partir da data original de compra.
- (b) Esta cobertura se aplica a defeitos do material adesivo ou de sua fabricação. Ela não se aplica quando a almofada deixa de aderir porque a superfície de fixação não é uma superfície indicada como adequada nas instruções de instalação fornecidas com o produto, ou porque o produto não foi instalado de acordo com essas instruções.
- (c) **No entanto**, se uma falha for causada por erro, omissão ou falta de clareza nas instruções de instalação KES, KES não a tratará como erro de instalação do consumidor, e a reclamação será coberta.
- (d) Solução: KES fornece almofadas adesivas de reposição **gratuitamente e paga o custo do frete**. O fornecimento de uma almofada de reposição não inicia um novo prazo de garantia nem prorroga o prazo original.
- (e) Todas as demais partes de um produto F209DF são cobertas pela Seção 3.6.
- (f) A cobertura vitalícia prevista em (a) não é alterada pelo registro. O prazo de 3 anos previsto em (a) para todos os demais compradores, e o prazo da Seção 3.6, são prorrogados em 1 ano mediante registro nos termos da Seção 3.0.

3.4 Produtos de escoamento

- Garantia-base: **2 anos** a partir da data original de compra, para todos os compradores.
- Mediante registro nos termos da Seção 3.0, o prazo de garantia é prorrogado em **1 ano**, totalizando **3 anos** a partir da data original de compra.
- Salvo disposição em contrário de um anexo por país (Anexos C e J), tanto o prazo-base quanto o prazo prorrogado correm a partir da data original de compra.

3.5 Porta-papel higiênico com mola A23075

- (a) O **braço do rolo com mola** é coberto por **substituição gratuita por 3 anos** a partir da data original de compra, para todos os compradores, prazo esse prorrogado em 1 ano mediante registro nos termos da Seção 3.0. O fornecimento de um item de reposição não inicia um novo prazo de garantia nem prorroga o prazo original.
- (b) Todas as demais partes de um produto A23075 são cobertas pela Seção 3.6.

3.6 Todos os demais produtos

1 ano a partir da data original de compra, prorrogado em 1 ano mediante registro nos termos da Seção 3.0.

Quando mais de uma das disposições acima puder se aplicar ao mesmo produto, aplica-se a disposição que conceder o prazo mais longo para o defeito em questão.

4. O que KES fará

Durante o prazo aplicável, e sem custo, KES fará uma das seguintes ações, a nosso critério: fornecer as peças necessárias para corrigir um defeito coberto; reparar o produto; ou substituir a peça ou o produto defeituoso. Se o reparo ou a substituição não for comercialmente viável, KES poderá reembolsar o preço de compra mediante a devolução do produto.

As peças e os produtos de reposição podem ser novos ou recondicionados. **Quando KES substitui um produto ou uma peça, o item substituto fica coberto somente pelo restante do prazo de garantia original. Uma substituição não inicia um novo prazo de garantia nem prorroga o prazo original.**

KES paga o custo de envio das peças e dos produtos de reposição ao consumidor no caso de uma reclamação coberta. KES não paga mão de obra, instalação, remoção ou reinstalação.

Peças de reposição. KES manterá disponíveis peças de reposição funcionais para cada modelo de produto por pelo menos 10 anos após a colocação no mercado da última unidade desse modelo. Quando a lei aplicável exigir que manuais de assistência técnica, documentação, peças ou ferramentas sejam disponibilizados, KES os fornecerá às pessoas que tenham direito de recebê-los, pelo prazo e nas condições exigidos por essa lei. Se uma peça de reposição não puder mais ser fornecida, KES fornecerá gratuitamente um produto substituto equivalente quando a reclamação estiver coberta por esta garantia e, fora de uma reclamação coberta, oferecerá, como opção adicional, um desconto em um produto KES equivalente. A oferta de um produto substituto ou de um desconto não exime KES de suas obrigações relativas a peças de reposição nem substitui qualquer recurso exigido por lei. Fora de uma reclamação de garantia coberta, as peças de reposição podem ser cobradas, observada a lei aplicável. O prazo de disponibilidade de peças de reposição não reduz nenhuma cobertura de garantia mais longa. Isso não limita seus demais direitos previstos nesta garantia ou na lei. (Brasil: ver Anexo I. Turquia: ver Anexo J.)

5. O que não está coberto

Esta garantia não cobre:

- o desgaste normal decorrente do uso;
- danos ou falhas resultantes de instalação inadequada, manutenção inadequada, uso fora da aplicação a que o produto se destina, uso em área externa, congelamento, pressão ou qualidade da água fora da faixa indicada nas instruções, abuso, uso indevido ou acidente;
- danos ou falhas causados por modificação ou reparo do produto, mas somente quando KES puder demonstrar que a modificação ou o reparo causou o defeito. Mandar instalar, manter ou reparar o produto por qualquer pessoa de sua escolha, ou usar peças que não sejam peças KES, não anula, por si só, esta garantia nem reduz a sua cobertura;
- falha de uma almofada adesiva F209DF nas circunstâncias descritas na Seção 3.3(b);
- danos causados por produtos de limpeza que contenham abrasivos, amônia, alvejante, ácidos, ceras, álcool ou outros solventes orgânicos;

- peças de consumo e de desgaste após os prazos indicados na Seção 3, incluindo filtros, arruelas, vedações e baterias;
- produtos excluídos nos termos da Seção 2, ou seja, produtos vendidos novos, pela primeira vez, por um vendedor que não seja um canal oficial KES;
- custos de mão de obra, instalação, remoção ou reinstalação, e qualquer custo para obter acesso ao produto; e
- produtos dos quais a identificação de modelo ou de número de série tenha sido removida ou tornada ilegível, mas somente quando o produto e a sua compra não puderem ser identificados de outra forma (por exemplo, pelo seu comprovante de compra e por fotos do produto).

Devoluções não são reclamações de garantia. Se você simplesmente deseja devolver um produto, isso é regido pela **política de devolução de 30 dias** de KES, que é separada desta garantia e está disponível em keshome.com. Esta garantia não é um direito de devolver um produto: ela lhe dá direito a peças, reparo, substituição ou — quando o reparo ou a substituição não for comercialmente viável — reembolso, conforme estabelecido na Seção 4. A política de devolução de 30 dias não limita nenhum direito legal de arrependimento, nem qualquer direito legal à redução do preço, à resolução do contrato ou à devolução do produto, que você possa ter nos termos da lei que se aplica a você.

6. Como fazer uma reclamação

Faça sua reclamação por e-mail ao atendimento ao cliente KES — o e-mail é o canal principal para reclamações de garantia em todos os mercados — e informe: o número do modelo, o comprovante de compra datado (ou outra prova razoável da compra e de sua data), uma descrição do problema e, sempre que possível, uma foto ou um vídeo curto. A ausência de foto ou vídeo não impedirá, por si só, que a reclamação seja analisada.

- E-mail (canal principal): **cs@keshome.com**
- Telefone (número dos Estados Unidos): **+1-888-667-4833** — atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 da manhã às 4 da tarde, horário do Pacífico
- Termos completos e cópias para download em outros idiomas: **keshome.com/warranty**

KES confirmará o recebimento da sua reclamação e informará os próximos passos **em até dois dias úteis** após recebê-la. KES poderá solicitar mais informações ou imagens, ou pedir que você devolva o produto para inspeção, antes de decidir sobre a reclamação; quando for necessária a devolução, KES informará para onde enviá-lo e providenciará ou reembolsará o frete de devolução no caso de uma reclamação coberta.

7. Limitação de responsabilidade

Âmbito das Seções 7 e 8. Esta Seção 7 e o primeiro parágrafo da Seção 8 aplicam-se somente a produtos entregues nos Estados Unidos ou no Canadá fora da província de Quebec. Não se aplicam a produtos entregues em qualquer outro país listado na Seção 9: nesses países, a responsabilidade de KES e a duração de qualquer garantia implícita ou legal são as previstas na lei aplicável no local onde você reside, sem qualquer limitação decorrente desta garantia.

A cláusula a seguir não se aplica no Quebec. Na medida permitida por lei, a responsabilidade total de KES nos termos desta garantia não excederá o preço de compra pago pelo produto, e KES não será responsável por danos incidentais ou consequenciais.

Alguns Estados não permitem a exclusão ou a limitação de danos incidentais ou consequenciais; portanto, a limitação ou exclusão acima pode não se aplicar a você.

Nada nesta garantia exclui ou limita a responsabilidade de KES por morte ou lesão corporal causada por nossa negligência, por fraude ou por qualquer outra responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada nos termos da lei aplicável. (Brasil: ver Anexo I. Turquia: ver Anexo J.)

8. Garantias implícitas e seus direitos legais

O primeiro parágrafo desta Seção aplica-se somente a produtos entregues nos Estados Unidos ou no Canadá fora da província de Quebec (ver Seção 7).

A cláusula a seguir não se aplica no Quebec. Quaisquer garantias implícitas, incluindo qualquer garantia implícita de comerciabilidade ou de adequação a uma finalidade específica, têm sua duração limitada ao prazo de garantia aplicável indicado na Seção 3. **Alguns Estados não permitem limitações quanto à duração de uma garantia implícita; portanto, a limitação acima pode não se aplicar a você. A limitação da duração das garantias implícitas, e qualquer limitação, na Seção 7, dos remédios por violação de uma garantia implícita, não se aplicam a produtos entregues a consumidores no Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, Virgínia Ocidental ou no Distrito de Colúmbia. Na Virgínia Ocidental, em Massachusetts, em Maryland e no Distrito de Colúmbia, nenhuma das limitações da Seção 7 ou do primeiro parágrafo da Seção 8 se aplica a produtos entregues a consumidores, seja a garantia expressa ou implícita.**

Esta garantia lhe confere direitos legais específicos, e você também pode ter outros direitos, que variam de estado para estado e de país para país. Esta garantia limitada é uma garantia contratual voluntária concedida pelo fabricante (CDC, art. 50). Ela é **adicional a** quaisquer direitos ou recursos obrigatórios que você tenha contra o vendedor ou qualquer outra pessoa nos termos da lei aplicável no local onde você reside, e não os substitui, restringe nem reduz. Consulte o anexo do seu mercado na Seção 10.

9. Onde esta garantia se aplica

Esta garantia se aplica a produtos entregues em:

- **América do Norte** — Estados Unidos, Canadá, México
- **Europa (União Europeia)** — Alemanha, França, Espanha, Itália, Países Baixos, Polônia, Suécia, Irlanda, Bélgica, Áustria, Portugal
- **Outros mercados** — Reino Unido, Japão, Austrália, Brasil, Turquia

Esta garantia não se aplica a produtos entregues em qualquer outro país. O Reino Unido não é membro da União Europeia nem do EEE. Os países da União Europeia listados acima são os únicos países da UE cobertos; esta garantia não é oferecida em toda a UE/EEE.

10. Anexos por país

O anexo do seu mercado faz parte desta garantia.

Anexo A — Estados Unidos. Esta é uma Garantia Limitada para os fins do Magnuson-Moss Warranty Act. Esta garantia lhe confere direitos legais específicos, e você também pode ter outros direitos, que variam de estado para estado.

Califórnia. KES não mantém instalações de assistência e reparo na Califórnia. Para um produto KES vendido na Califórnia que não esteja em conformidade com esta garantia, a seção 1793.3 do Código Civil da Califórnia prevê as seguintes vias para obter uma solução.

(a) Você pode devolver o produto ao varejista do qual o comprou. Esse varejista deverá fazer uma das seguintes coisas: repará-lo para que fique em conformidade com esta garantia; indicar-lhe uma oficina de reparo ou assistência independente razoavelmente próxima que esteja disposta a repará-lo nos termos da seção 1793.3; substituí-lo por um produto idêntico ou razoavelmente equivalente; ou reembolsar o preço de compra original, deduzido o valor diretamente atribuível ao uso que você fez do produto antes de descobrir o defeito.

(b) Em vez disso, você pode devolver o produto a qualquer varejista da Califórnia que venda produtos KES semelhantes. Esse varejista poderá oferecer qualquer uma das soluções descritas em (a).

Se você não puder devolver o produto em razão de seu tamanho ou peso, forma de fixação, forma de instalação ou da natureza do defeito, notifique o defeito ao varejista. A notificação por escrito equivale à devolução do produto para os fins de (a) e (b). O varejista deverá então repará-lo na sua residência, retirá-lo para reparo ou providenciar o seu transporte até o estabelecimento dele, com os custos razoáveis de transporte por conta do varejista. Você também pode notificar KES pelo e-mail cs@keshome.com.

(c) Se o preço de atacado do produto para o varejista tiver sido de $50 ou mais, e a providência prevista em (a) ou em (b) não lhe tiver proporcionado uma solução adequada, você poderá recorrer a uma oficina de reparo ou assistência independente, quando o reparo puder ser feito de forma economicamente viável. KES pagará a você, ou à oficina, se você lhe ceder os seus direitos, o custo efetivo e razoável da assistência e do reparo, incluindo peças e custos razoáveis de transporte, acrescido de um lucro razoável. Você não será responsável por esses valores. O compromisso adicional de KES logo abaixo elimina o limite de preço para as reclamações de consumidores que ele abrange.

Compromisso adicional de KES — sem preço mínimo. Para produtos cobertos por esta garantia que sejam adquiridos principalmente para uso pessoal, familiar ou doméstico e vendidos ou entregues na Califórnia, KES oferecerá o reembolso do reparo independente descrito acima e aplicará a esta garantia limitada as proteções de suspensão do prazo e de não expiração descritas abaixo, sem preço mínimo de atacado ou de varejo. KES não exigirá que você comprove um preço de atacado para obter esses benefícios.

Se o produto não puder, na prática, ser reparado para ficar em conformidade com esta garantia em razão da sua forma de instalação ou por ter sido fixado à sua residência, KES substituirá e instalará o produto, ou reembolsará o preço de compra que você pagou, incluindo os custos de instalação, deduzido o valor diretamente atribuível ao uso que você fez do produto antes de descobrir o defeito. Se KES não reparar o produto para que fique em conformidade com esta garantia após um número razoável de tentativas, KES substituirá o produto ou reembolsará o preço de compra, deduzido o valor diretamente atribuível ao uso que você fez do produto antes de descobrir o defeito (seção 1793.2(d)(1) e (e) do Código Civil da Califórnia).

Para um produto vendido por $50 ou mais, o prazo de garantia aplicável fica suspenso desde a data em que você entregar o produto para assistência ou reparo em garantia, ou notificar o defeito a KES ou ao vendedor, até a data, inclusive, em que o produto reparado lhe for entregue, em que você for informado de que ele está reparado e disponível para retirada ou, no caso de reparos na sua residência, em que você for informado de que os reparos foram concluídos. A garantia não expira enquanto esse reparo estiver atrasado por motivos alheios ao seu controle, nem se o reparo não tiver corrigido o defeito e você notificar KES ou o vendedor dessa falha dentro de 60 dias após a conclusão do reparo. Essas proteções incluem as previstas na seção 1795.6 do Código Civil da Califórnia. Qualquer suspensão do prazo de uma garantia implícita exigida por lei também se aplica. O compromisso adicional de KES acima elimina o limite de preço desta garantia limitada para as reclamações de consumidores que ele abrange.

Esta disposição relativa à Califórnia prevalece sobre qualquer termo conflitante desta garantia. Nenhuma exclusão de custos de mão de obra, instalação, remoção, reinstalação ou transporte, nenhuma limitação de recursos ou de responsabilidade e nenhuma restrição relativa a reparos feitos por terceiros limita qualquer direito ou recurso que não possa ser validamente renunciado nos termos da lei da Califórnia.

Anexo B — Canadá. Os prazos de garantia e a cobertura da Seção 3 aplicam-se no Canadá nos mesmos termos que nos Estados Unidos. Esta garantia comercial não substitui, restringe nem reduz quaisquer direitos ou recursos obrigatórios de que você disponha nos termos da legislação federal, provincial ou territorial canadense aplicável. *(Fornecida em francês canadense para o Quebec.)*

No Canadá, as Seções 7 e 8 aplicam-se somente na medida permitida pela lei da sua província ou território e estão sujeitas a todas as garantias e recursos legais que não possam ser excluídos ou limitados, incluindo os previstos no The Consumer Protection and Business Practices Act (Saskatchewan), no Consumer Product Warranty and Liability Act (New Brunswick) e no The Consumer Protection Act (Manitoba).

Quebec — garantia legal. Além desta garantia convencional, a Lei de Proteção ao Consumidor do Quebec (CQLR, c. P-40.1) lhe confere uma garantia legal: os bens devem ser adequados às finalidades para as quais bens desse tipo

são normalmente utilizados (art. 37) e duráveis, em uso normal, por um período razoável, tendo em conta o seu preço, os termos do contrato e as condições de uso (art. 38). Você pode exercer um recurso diretamente contra o comerciante ou contra KES, na qualidade de fabricante, com base em um vício oculto dos bens, salvo se você pudesse tê-lo descoberto por meio de um exame comum, ou com base na falta de instruções necessárias para protegê-lo contra um risco ou perigo de que, de outro modo, você não teria conhecimento; KES não pode alegar que desconhecia o vício ou a falta de instruções (art. 53). Um consumidor que seja adquirente subsequente dos bens também pode exercer esse recurso contra KES, qualquer que seja o comerciante do qual os bens tenham sido originalmente comprados. Os prazos, condições e exclusões desta garantia (incluindo as Seções 2, 4 e 5) aplicam-se somente a esta garantia convencional e não limitam a garantia legal. A garantia legal e esta garantia são prorrogadas pelo tempo durante o qual o comerciante ou KES tenha tido os bens, ou parte deles, em seu poder para cumprir a garantia, ou em decorrência de um recall dos bens, ou de parte deles, por KES (art. 50). Esta garantia convencional é adicional às garantias e aos recursos previstos pelas leis aplicáveis no Quebec e não os limita. A sua duração não determina por quanto tempo os bens devem permanecer adequados ao uso normal. Nenhuma disposição sobre custos, peças, registro ou comprovante de compra o priva de um recurso obrigatório contra o comerciante ou o fabricante.

Anexo C — União Europeia (os países listados na Seção 9). Esta garantia limitada é uma garantia comercial concedida pelo fabricante. Ela é adicional aos seus direitos legais contra o vendedor nos termos da legislação do seu país e não os afeta, incluindo o seu direito de obter do vendedor, gratuitamente, uma solução para bens que não estejam em conformidade com o contrato de compra e venda, por um período de pelo menos dois anos a contar da entrega. Para exercer seus direitos legais, entre em contato com o vendedor do qual você adquiriu o produto. O prazo de dois anos desta garantia comercial não reduz nenhum prazo legal mais longo nem qualquer outro recurso obrigatório aplicável no seu país; as disposições por país abaixo explicam as regras locais. Qualquer garantia ou publicidade mais favorável e juridicamente vinculante relativa à sua compra continua em vigor.

C.2 Prazo nesses países. Não obstante as Seções 3 e 3.0, para produtos entregues nesses países esta garantia vigora por 2 anos a contar da entrega, para todo produto, toda peça e todo comprador. Esse prazo substitui os prazos indicados na Seção 3, incluindo a cobertura vitalícia, e a prorrogação por registro da Seção 3.0 não se aplica. Um produto adquirido antes de 1º de novembro de 2026 mantém qualquer prazo mais longo que se aplicava no momento da compra (ver o parágrafo inicial desta garantia).

C.3 Soluções nesses países. Durante esse prazo, KES reparará ou substituirá gratuitamente o produto ou a peça defeituosa, em prazo razoável e sem inconvenientes significativos para você, de acordo com as normas legais sobre soluções aplicáveis no seu país. KES arca com os custos necessários ao reparo ou à substituição, em particular os custos de envio postal, transporte, deslocamento, mão de obra e materiais. Se o produto tiver sido instalado de acordo com sua natureza e finalidade antes de o defeito se manifestar, isso inclui a remoção do produto defeituoso e a instalação do produto reparado ou substituto, ou o reembolso dos custos necessários correspondentes. Não obstante as Seções 4 e 5, KES somente fornecerá peças para você instalar, ou reembolsará o preço em vez de reparar ou substituir, com a sua concordância, e somente fornecerá um produto substituto recondicionado a seu pedido expresso. Quando a lei do seu país lhe der a escolha entre reparo e substituição, essa escolha é sua. Presume-se que um defeito que se manifeste durante esse prazo está coberto; uma exclusão da Seção 5 somente se aplica se KES demonstrar que ela ocorre.

C.4 Polônia — prazo da garantia e prazo para cumprimento. Para produtos entregues na Polônia: se, no cumprimento desta garantia, KES entregar um produto sem defeito em lugar de um produto defeituoso ou realizar um reparo substancial, o prazo da garantia volta a correr a partir da entrega do produto sem defeito ou da devolução do produto reparado; se KES substituir uma peça, o prazo volta a correr, para essa peça, a partir da sua entrega. Nos demais casos, o prazo da garantia é prorrogado pelo tempo durante o qual você não pôde usar o produto em razão do defeito (art. 581 do Código Civil polonês). KES cumprirá as obrigações decorrentes desta garantia sem demora injustificada e no prazo máximo de 14 dias contados da entrega do produto ou, quando KES não exigir a entrega do produto, da notificação do defeito, e entregará o produto ou a peça a você às suas próprias custas (art. 580, § 2, do Código Civil polonês). As Seções 3.3(d), 3.5(a) e 4 não se aplicam na Polônia na medida em que disponham em sentido contrário.

C.5 Bélgica. Se os bens apresentarem uma falta de conformidade existente no momento da entrega e que se manifeste no prazo de dois anos a contar da entrega, você tem direito, por lei, a soluções gratuitas por parte do vendedor (artigos 1649bis a 1649nonies do antigo Código Civil belga); esta garantia comercial não afeta essas soluções.

C.6 Espanha. Por lei, o vendedor deve repor a conformidade de um produto não conforme, gratuitamente, durante três anos a contar da entrega (artigo 120 do texto consolidado da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Usuários), incluindo custos de envio, transporte, mão de obra e materiais; se recorrer ao vendedor for impossível ou excessivamente oneroso, você pode exigir o reparo ou a substituição diretamente de KES como produtor (artigo 125). A assistência técnica e as peças de reposição exigidas por lei permanecerão disponíveis durante o período legalmente aplicável; quando um reparo deva ser gratuito, não lhe serão cobrados as peças nem os custos necessários para realizá-lo. Os serviços fora da cobertura poderão ser orçados separadamente antes de você aceitá-los. Esta garantia comercial não afeta esses direitos.

C.7 Portugal. Por lei, o vendedor responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega, e você tem direito, gratuitamente, à reposição da conformidade do bem (reparo ou substituição), à redução do preço ou à resolução do contrato (Decreto-Lei n.º 84/2021, artigos 12 e 15). Presume-se que a falta de conformidade que se manifeste nos dois anos seguintes à entrega já existia na data da entrega; decorrido esse prazo, cabe a você prová-la (artigo 13). Você também pode exigir diretamente de KES, como produtor, o reparo ou a substituição do bem (artigo 40). Nesta garantia comercial, presume-se coberto o defeito que se manifeste durante o seu prazo, conforme o item C.3. O prazo desta garantia comercial não é, por si só, motivo para recusar um direito legal que ainda se aplique. Esta garantia comercial não afeta esses direitos.

C.8 Itália. Nos contratos celebrados a partir de 31 de julho de 2026, quando o reparo for o meio utilizado para colocar o produto em conformidade, o prazo de responsabilidade do vendedor previsto no Código do Consumo italiano é prorrogado uma única vez por doze meses e, antes de aplicar a solução, o vendedor informa você sobre o seu direito de escolher entre o reparo e a substituição e sobre essa prorrogação (Decreto Legislativo n.º 206/2005, artigos 133, parágrafo 1-bis, e 135-bis, parágrafo 2-bis, com a redação dada pelo Decreto Legislativo n.º 176/2026, aplicáveis a partir de 22 de outubro de 2026). Esta garantia comercial não afeta esses direitos.

C.9 Irlanda. Para produtos entregues na Irlanda, você pode utilizar qualquer prova razoável da compra original e da entrega; o recibo original em papel não é a única prova aceitável. Informe o modelo, uma descrição do problema e uma foto ou um vídeo, sempre que razoavelmente possível. A ausência de imagem não impedirá, por si só, que a reclamação seja analisada. Não desmonte nem retire um produto instalado se isso puder ser inseguro ou causar danos. Quando a inspeção, a devolução, a retirada ou a reinstalação forem necessárias para fornecer uma solução que KES seja obrigada a fornecer gratuitamente, KES as providenciará ou arcará com o custo razoável necessário, sem exigir que você custeie antecipadamente uma devolução transfronteiriça. Nenhuma cobrança por um serviço fora da proteção aplicável será feita sem base legal e sem a sua concordância informada. Este item C.9 prevalece sobre as Seções 2, 4, 5 e 6 na medida em que estas disponham em sentido contrário.

C.10 Suécia. Para produtos entregues na Suécia, o vendedor responde, por lei, pelos defeitos que existiam no momento da entrega e que se manifestem no prazo de três anos (Lei de Vendas ao Consumidor, SFS 2022:260). Esta garantia comercial não afeta essa responsabilidade. Uma garantia mais longa ou mais favorável que seja vinculante para a sua compra não é afetada.

C.11 Alemanha. Nos contratos celebrados a partir de 31 de julho de 2026, quando o reparo for o meio utilizado para colocar o produto em conformidade, o prazo de responsabilidade legal do vendedor previsto no Código Civil alemão é prorrogado uma única vez por doze meses e, antes de aplicar a solução, o vendedor informa você sobre o seu direito de escolher entre o reparo e a substituição e sobre essa prorrogação. Esta garantia comercial não afeta esses direitos.

C.12 Áustria. Nos contratos celebrados a partir de 1º de outubro de 2026, quando o reparo for o meio utilizado para colocar o produto em conformidade, o prazo legal de garantia do vendedor previsto na Lei de Garantia ao Consumidor (VGG, com a redação dada pela BGBl. I n.º 60/2026) é prorrogado uma única vez por um ano e, antes de

aplicar a solução, o vendedor informa você sobre o seu direito de escolher entre o reparo e a substituição e sobre essa prorrogação. Esta garantia comercial não afeta esses direitos.

Anexo D — Reino Unido. Esta garantia limitada é uma garantia comercial concedida pelo fabricante. Ela é adicional aos seus direitos legais nos termos do Consumer Rights Act 2015 contra o varejista do qual você adquiriu o produto, e não os afeta. Se você comprou o produto na loja KES da Amazon.co.uk, o varejista é a KES HOME (U.S.) LIMITED, empresa do grupo KES; caso contrário, é o vendedor do qual você adquiriu o produto. Você pode solicitar gratuitamente uma cópia escrita desta garantia pelo e-mail cs@keshome.com.

Anexo E — Japão. Esta garantia é uma garantia comercial voluntária concedida pelo fabricante e não restringe nem exclui os seus direitos nos termos da Lei de Contratos de Consumo, do Código Civil ou de outras leis do Japão. Para os produtos entregues no Japão, os direitos que você tem contra o vendedor, nos termos dos artigos 562 e seguintes do Código Civil japonês, em razão da responsabilidade por desconformidade com o contrato (exigir o cumprimento adequado por meio do reparo do bem ou da entrega de um bem substituto, exigir a redução do preço, pleitear indenização por perdas e danos e resolver o contrato), não são afetados por esta garantia. As reclamações nos termos desta garantia podem ser feitas em japonês. KES comunicará de forma fundamentada a decisão sobre a reclamação de garantia. Essa decisão não é definitiva, e você pode contestá-la. Uma reclamação admitida por lei não será recusada apenas porque é difícil apresentar fotos ou vídeos. A escolha da solução e o uso de itens recondicionados previstos na Seção 4, bem como os comprovantes previstos na Seção 6, aplicam-se somente na medida em que não limitem os seus direitos previstos em lei.

Anexo F — México. Para os produtos entregues no México, a versão em espanhol desta garantia (`es-MX`) é a versão que prevalece. Ela está disponível em keshome.com/warranty, e KES a envia gratuitamente, por e-mail ou como cópia impressa, a qualquer consumidor que a solicite pelo e-mail cs@keshome.com. Ela indica o endereço no México no qual as reclamações podem ser apresentadas e as peças podem ser obtidas, conforme exigido pela Ley Federal de Protección al Consumidor, e lhe confere os direitos que essa lei exige, incluindo: um novo prazo de garantia quando um produto é substituído; a sua escolha entre um produto novo em substituição e um reembolso, com uma bonificação de pelo menos 20% do preço, quando um produto reparado continuar inadequado para o uso; e a cobertura de qualquer produto KES vendido novo no México, qualquer que seja o vendedor que o tenha vendido. Esta garantia comercial não substitui, restringe nem reduz os direitos que lhe são conferidos por essa lei. O tempo gasto com reparos realizados no âmbito desta garantia não é computado no prazo de garantia, e KES arca com os custos de transporte decorrentes do cumprimento desta garantia.

Anexo G — Austrália. Esta garantia contra defeitos é concedida pela Heshan KES Sanitary Ware Limited, o fabricante, cujo endereço comercial é No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China; telefone +1-888-667-4833 (número dos Estados Unidos; de segunda a sexta-feira, das 8 da manhã às 4 da tarde, horário do Pacífico); e-mail cs@keshome.com. Para ter direito a reclamar, o defeito deve se manifestar dentro do prazo aplicável indicado na Seção 3 (conforme prorrogado mediante registro nos termos da Seção 3.0). Envie a sua reclamação por e-mail para cs@keshome.com, o canal principal para reclamações, ou pelo correio para o endereço comercial acima, com o número do modelo, o comprovante de compra datado, uma descrição do problema e, sempre que possível, uma foto ou um vídeo curto; o que KES fará para cumprir esta garantia está estabelecido nas Seções 4 e 6. KES arca com o custo de envio das peças e dos produtos de reposição a você e, quando KES lhe pedir que devolva o produto, com o custo desse frete de devolução; se você mesmo tiver pago algum desses custos, poderá pedir o reembolso enviando um e-mail para cs@keshome.com com a referência da sua reclamação e o recibo. Os demais custos da reclamação, como os seus próprios custos de remoção ou reinstalação, ficam a seu cargo, sem prejuízo dos seus direitos nos termos da Australian Consumer Law. Qualquer que seja o canal pelo qual você adquiriu o produto, KES mantém disponíveis peças de reposição funcionais por pelo menos 10 anos após a colocação no mercado da última unidade do modelo (Seção 4), e as limitações da Seção 2 quanto a quem está coberto aplicam-se somente a esta garantia, e não aos seus direitos nos termos da Australian Consumer Law. Aviso obrigatório por lei (na redação original): Goods presented for repair may be replaced by refurbished goods of the same type rather than being repaired. Refurbished parts may be used to repair the goods. Os benefícios que esta garantia lhe confere são adicionais a outros direitos e recursos de que você dispõe, previstos em lei, em relação aos produtos, e nada nesta

garantia, incluindo as Seções 7 e 8, exclui, restringe ou modifica qualquer direito ou recurso previsto na Australian Consumer Law. Aviso obrigatório por lei (na redação original): Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

Anexo H — França. Para os produtos entregues na França, as disposições a seguir, redigidas em francês conforme exigido pela legislação francesa, fazem parte desta garantia e prevalecem sobre qualquer disposição em contrário nela contida.

Contrat de garantie commerciale. Le présent document constitue le contrat de garantie commerciale de KES au sens des articles L. 217-21 et L. 217-22 du code de la consommation. Garant : Heshan KES Sanitary Ware Limited, dont l'adresse figure à la section 1 ; adresse électronique : cs@keshome.com (canal principal) ; téléphone : +1-888-667-4833. Prix : la présente garantie commerciale est fournie gratuitement, sans supplément de prix. Son contenu, sa durée, son étendue territoriale, ses exclusions et ses modalités de mise en œuvre figurent aux sections 2 à 6 et 9 et à l'annexe C.

Garanties légales. La présente garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit de bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation et de la garantie relative aux vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. Pendant toute la durée de vos droits légaux, vous conservez les recours gratuits contre le vendeur prévus par la loi, notamment la mise en conformité du bien et, dans les cas prévus par la loi, la réduction du prix ou la résolution de la vente. Vous restez libre de vous adresser au vendeur sans avoir à solliciter KES au préalable. Pendant sa propre durée, la présente garantie vous permet en outre de demander directement à Heshan KES Sanitary Ware Limited, fabricant, la réparation ou le remplacement gratuit d'un défaut couvert, dans les conditions de l'annexe C, sans devoir passer par votre vendeur ni obtenir son autorisation. Cet engagement direct du fabricant s'ajoute à l'obligation légale du vendeur ; il ne la remplace pas. Pour un bien acheté à compter du 1er novembre 2026, la durée commerciale de base est de deux ans à compter de la livraison (point C.2 de l'annexe C) ; elle ne constitue pas, à elle seule, une prolongation de la garantie légale, dont la durée peut être prolongée, suspendue ou renouvelée dans les conditions prévues par la loi.

Maintien des conditions antérieures. Pour un bien acheté avant le 1er novembre 2026, KES maintient, point par point, toute condition plus favorable applicable au moment de l'achat, y compris celles des documents fournis avec le produit et des publicités qui engagent KES, notamment une durée plus longue. Lorsqu'un engagement applicable constitue une garantie commerciale de durabilité au sens de l'article L. 217-23 du code de la consommation, KES est directement tenu de réparer ou de remplacer le bien pendant toute la période annoncée et de mettre en œuvre cet engagement dans les conditions exigées par cet article, sans préjudice de conditions plus favorables. La présente version ne réduit aucun droit acquis.

Vendeur. La garantie légale de conformité est due par votre vendeur. Son identité et ses coordonnées vous sont communiquées avant la commande et rappelées dans la confirmation de celle-ci. Sur Amazon.fr, il s'agit du professionnel indiqué comme « Vendu par » pour votre offre, et non nécessairement d'Amazon ou du titulaire de la boutique de marque. Lorsque ce vendeur est KES HOME (U.S.) LIMITED, cette société vous doit la garantie légale. Heshan KES Sanitary Ware Limited demeure le garant au titre de la présente garantie commerciale.

Suspension. Lorsque vous demandez au garant, pendant le cours de la présente garantie, une remise en état couverte par celle-ci, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de votre demande d'intervention ou de la mise à disposition du bien pour réparation ou remplacement, si ce point de départ vous est plus favorable. Le délai est également suspendu lorsque vous et le garant entrez en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. Les stipulations des sections 3.3(d), 3.5(a) et 4 relatives à l'absence de nouvelle période ne font pas obstacle à ces suspensions ni aux prolongations ou renouvellements légalement applicables.

Transmission. Par dérogation à toute stipulation contraire de la section 2, lorsque la propriété du bien est transférée entre consommateurs, à titre onéreux ou gratuit, le sous-acquéreur bénéficie des droits acquis par l'acquéreur initial au titre de la garantie légale de conformité à l'égard du vendeur professionnel et, le cas échéant, de la garantie commerciale à l'égard du garant, conformément à l'article L. 217-29 du code de la consommation. Le transfert ne fait pas repartir une nouvelle durée, mais ne réduit pas les droits ainsi transmis. Le seul fait que le bien soit acquis auprès d'un autre consommateur ne l'exclut pas. Les justificatifs permettant d'identifier le produit, son achat initial et la durée restant à courir sont acceptés, notamment une facture, une confirmation ou un numéro de commande.

Encadré reproduit conformément à l'article D. 217-3 du code de la consommation — modèle A de l'annexe à l'article D. 211-2, issu du décret n° 2022-946 du 29 juin 2022.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Anexo I — Brasil. Para os produtos entregues no Brasil, as disposições a seguir, redigidas em português conforme exigido pela legislação brasileira, fazem parte desta garantia e prevalecem sobre qualquer disposição em contrário nela contida. Para os produtos entregues no Brasil, esta versão em português (`pt-BR`) é a versão que prevalece. Ela está disponível em keshome.com/warranty, onde pode ser salva e impressa, e KES a envia gratuitamente, por e-mail ou impressa pelo correio, a qualquer consumidor que a solicite pelo e-mail cs@keshome.com. Os direitos previstos neste termo e no CDC não dependem do recebimento de uma via impressa.

Termo de garantia contratual. O presente documento constitui o termo de garantia contratual de KES, conferido nos termos do art. 50 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC). Garante: Heshan KES Sanitary Ware Limited, fabricante, cujo endereço figura na seção 1. Esta garantia é gratuita. Em que consiste, seus prazos, a forma e o lugar em que pode ser exercida e os ônus a cargo do consumidor estão nas seções 2 a 6, com as alterações deste anexo. Este termo é válido mediante apresentação da nota fiscal ou da confirmação do pedido; na sua falta, KES aceitará qualquer outro meio idôneo de prova da compra.

Garantia legal. "A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito." (CDC, art. 50) "A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor." (CDC, art. 24) "O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: [...] II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis." (CDC, art. 26) "Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito." (CDC, art. 26, § 3º) A garantia contratual é complementar à garantia legal e não a substitui. Para vícios surgidos durante a vigência desta garantia contratual, KES assegura, como proteção adicional, que o prazo de noventa dias para reclamar não se esgote antes de noventa dias após o término do prazo contratual aplicável. Comunique o problema assim que o identificar: não é necessário aguardar o término da garantia para solicitar atendimento. Para vícios ocultos, a análise considera as circunstâncias do caso e a vida útil legitimamente esperada do produto, sem transformar desgaste normal em garantia perpétua. Permanecem preservadas as hipóteses legais que obstam a decadência e os direitos mais favoráveis já assegurados ao consumidor. A garantia legal é devida solidariamente pelos fornecedores do produto, inclusive pelo fabricante, pelo importador e pelo vendedor (CDC, art. 18); você pode exercê-la perante KES ou perante o vendedor do qual adquiriu o produto.

Prazo para sanar o vício e escolha do consumidor. KES sanará o vício coberto no prazo máximo de trinta dias contados do recebimento da reclamação. "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço." (CDC, art. 18, § 1º) Por derrogação da seção 4, essa escolha cabe ao consumidor, e não a KES, e pode ser feita de imediato nos casos do art. 18, § 3º, do CDC.

Peças e produtos de reposição. Por derrogação da seção 4, as peças e os produtos fornecidos em reparo ou substituição são novos e originais, salvo autorização expressa do consumidor. O produto ou a peça substituída goza, no mínimo, da garantia legal contada da sua entrega, sem prejuízo do prazo restante desta garantia contratual, se maior. KES assegura a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto e, depois disso, por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto e, em qualquer caso, de pelo menos 10 anos após a colocação no mercado da última unidade do modelo (seção 4; CDC, art. 32; Decreto nº 2.181/1997, art. 13, XXI); fora da garantia, elas podem ser cobradas.

Custos de atendimento. O consumidor arca com os custos da instalação inicial normal que não decorram de vício do produto. Essa regra não exclui os custos necessários e razoáveis de reparação, retirada ou reinstalação quando devam ser suportados pelo fornecedor nos termos do CDC. KES arca com o transporte necessário das peças e produtos enviados para cumprimento desta garantia e com a devolução para inspeção por ela solicitada, inclusive os tributos e as despesas de importação incidentes no Brasil nessas operações. Essa cobertura de transporte não constitui, por si só, uma promessa de reembolso dos tributos da compra original; permanecem íntegros os direitos legais a restituição, abatimento e perdas e danos. Sempre que possível, contate KES antes de contratar serviços ou remeter o produto; a falta de autorização prévia não exclui despesas que devam ser reembolsadas por lei.

Responsabilidade. As seções 7 e 8 (limitação de responsabilidade e de garantias implícitas) não se aplicam a produtos entregues no Brasil. A responsabilidade de KES por vícios e pelos danos causados por defeitos do produto é a prevista no CDC, sem qualquer limitação contratual. As exclusões da seção 5 dependem de prova, a cargo de KES, da causa excludente.

Compras fora dos canais oficiais e transmissão. A exclusão, na seção 2, de produtos que não foram inicialmente vendidos novos por um canal oficial da KES aplica-se apenas a esta garantia contratual e não afasta a garantia legal nem a responsabilidade do fabricante prevista no CDC. Nos termos da seção 2, em caso de transferência do produto entre consumidores durante a vigência desta garantia, o novo adquirente poderá exercer a cobertura pelo prazo que ainda restar. Para a cobertura condicionada à propriedade da residência pelo comprador residencial original, aplica-se ao adquirente posterior o prazo fixo previsto para os demais compradores, contado da entrega original do produto, e não da transferência. Essa regra não reduz direitos legais nem proteção mais favorável que resulte de uma oferta ou garantia já vinculante.

Reclamações. As reclamações podem ser feitas em português pelo e-mail cs@keshome.com (canal principal) ou pelo telefone +1-888-667-4833 (número dos Estados Unidos). KES responderá por escrito e de forma fundamentada. “Obstam a decadência: I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca” (CDC, art. 26, § 2º). A decisão de KES sobre a reclamação não impede o consumidor de recorrer aos órgãos de defesa do consumidor (Procon, consumidor.gov.br) ou ao Poder Judiciário, inclusive no foro do seu domicílio (CDC, art. 101, I).

Direito de arrependimento. “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.” (CDC, art. 49) Esse direito é exercido perante o vendedor e não é afetado por esta garantia nem pela política de devolução de 30 dias de KES.

Anexo J — Turquia. Para os produtos entregues na Turquia, incluindo compras na Amazon.com.tr, as disposições a seguir, redigidas em turco conforme exigido pela legislação turca de defesa do consumidor, fazem parte desta garantia e prevalecem sobre qualquer disposição em contrário nela contida. Para as torneiras, misturadores, torneiras simples e válvulas descritos no parágrafo J.2, este anexo, juntamente com a sua fatura, constitui o certificado de garantia KES (garanti belgesi) nos termos da Lei turca nº 6502 de Proteção ao Consumidor. Para os produtos entregues na Turquia, a versão em turco desta garantia (`tr`) é a versão que prevalece e está disponível em keshome.com/warranty.

J.1 Garanti veren ve niteliği. Bu garanti, Heshan KES Sanitary Ware Limited (“KES”) tarafından 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 57 nci maddesi uyarınca üretici sıfatıyla ücretsiz olarak verilen bir ihtiyari garantidir. Tüketicinin yasal hakları saklıdır; bu garanti, söz konusu hakları kaldırmaz, sınırlamaz veya azaltmaz. Garanti veren: Heshan KES Sanitary Ware Limited, No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, Çin Halk Cumhuriyeti. E-posta (ana başvuru kanalı): cs@keshome.com. Telefon: +1-888-667-4833 (ABD numarası). Garantinin içeriği, süresi, kapsamı ve faydalanma koşulları bu garantinin 2 ila 6 ncı bölümlerinde ve bu Ek'te yer almaktadır; bu Ek, garantinin diğer bölümlerinde buna aykırı olan her hükme göre önceliklidir.

J.2 Garanti belgesi: bataryalar, musluklar ve vanalar. KES'in bataryaları (lavabo, eviye, banyo, küvet ve duş bataryaları, termostatik bataryalar dahil), muslukları ve vanaları ile batarya veya vana içeren komple duş sistemleri, Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede yer alan mallardandır. Bu ürünler için bu Ek, faturanızla birlikte KES'in garanti belgesidir; üretici yetkilisince imzalı ve kaşeli nüshası ürünle birlikte veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilir.
a) Üretici: J.1'de yazılı unvan, adres ve iletişim bilgileri.
b), c), d) Satıcının unvanı ve iletişim bilgileri, fatura tarih ve sayısı ile malın teslim tarihi ve yeri: Mesafeli sözleşmelerde faturada yer alan bilgiler esas alınır.
ç) Malın cinsi, markası, modeli ve varsa seri numarası: Marka KES; cins, model ve seri numarası faturada ve ürün etiketinde belirtildiği gibidir.
e) Garanti süresi: Malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren 2 (iki) yıldır. Bu garantinin 3 üncü bölümünde daha uzun bir süre öngörülmüşse o süre uygulanır. Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.
f) Azami tamir süresi: 20 (yirmi) iş günüdür. Bu süre, garanti süresi içinde arızanın satıcıya veya KES'e bildirildiği tarihte başlar.
g) Bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamı garanti süresince garanti kapsamındadır. Bu nedenle bu garantinin 3.1(c) bölümündeki bir yıllık süre ile 5 inci bölümdeki sarf ve aşınma parçalarına ilişkin istisna, bu iki yıllık süre içinde uygulanmaz.
ğ) Seçimlik haklarınız: J.3.
h) Kullanım hataları: J.5.
ı) Başvuru yolları: J.7 ve J.8.
i) Diğer haklar: Bu garantinin 3 üncü bölümündeki daha uzun süreler, ömür boyu kapsam ve kayıtla uzatma, bu belgeye ek olarak uygulanır.
Garanti belgesi kalıcı veri saklayıcısı ile verilebilir; talep etmeniz halinde kâğıt üzerinde yazılı olarak ücretsiz gönderilir.

J.3 Yasal haklarınız. «Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.» (6502 sayılı Kanun m. 11/1) Ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirme haklarını KES'e karşı da kullanabilirsiniz; satıcı, üretici ve ithalatçı bu hakların yerine getirilmesinden müteselsilen sorumludur (Kanun m. 11/2). Ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıldır (Kanun m. 12/1). Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olduğu kabul edilir (Kanun m. 10/1). Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, seçtiğiniz hakkı yerine getiren tarafça karşılanır; ayrıca Türk Borçlar Kanunu uyarınca tazminat da talep edebilirsiniz (Kanun m. 11/6).

J.2'deki ürünler için: «Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması, b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması, c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.» (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 9/1) Ayıpsız misli ile değiştirme talebi, satıcıya, KES'e veya ithalatçıya bildirildiği tarihten itibaren en geç otuz iş günü içinde yerine getirilir. «Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur.» (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 14/4)

J.4 Bu garantinin Türkiye'de uygulanması. Bu garantinin 1 ila 8 inci bölümlerinde aksine yer alan hükümlere rağmen, Türkiye'ye teslim edilen ürünler için:
a) Süre. Bütün garanti süreleri satın alma tarihinden değil, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren işler. Bu

garantinin 3 üncü bölümünde iki yıldan kısa olarak öngörülen süreler (3.1(c) ve 3.6), Türkiye'de teslimden itibaren iki yıldır; 3.0 bölümündeki kayıtla bir yıllık uzatma bu süreye eklenir.
b) Kimler yararlanır. Ürünü Türkiye'de yeni olarak herhangi bir satıcıdan satın aldıysanız, yasal haklarınızı ve J.2'deki garanti belgesinden doğan haklarınızı KES'e karşı kullanabilirsiniz; ürünün bir KES resmi satış kanalından satın alınmamış olması bu hakları ortadan kaldırmaz. Asgari garanti süresi içinde ürünün mülkiyeti başka bir tüketiciye geçerse, yeni malik kalan süreden yararlanır. Bu garantinin 2 nci bölümündeki kısıtlamalar, yalnızca yasal ve asgari süreleri aşan ek kapsam (örneğin ömür boyu kapsam) için uygulanır.
c) Satın alma kanıtı. Fatura, sipariş onayı, garanti belgesi veya satın alma ve teslim tarihini gösteren başka herhangi bir belge kabul edilir.
d) Masraflar. Yasal haklarınızın ve bu garantinin kullanılması nedeniyle sizden işçilik, değiştirilen parça, nakliye, posta, kargo veya başka herhangi bir ad altında ücret talep edilmez. Yasal haklarınızın ve J.2'deki garanti belgesinin kapsamında, seçtiğiniz hakkın yerine getirilmesi için gerekli masraflar, bu garantinin 4 ve 5 inci bölümlerindeki işçilik, montaj, sökme ve yeniden takma masraflarına ilişkin hükümlere bakılmaksızın, hakkı yerine getiren tarafça karşılanır.
e) Çözüm seçimi. Bu garantinin 4 üncü bölümündeki “KES'in tercihine göre” ifadesi ile bedel iadesinin “onarım veya değiştirmenin ticari olarak uygun olmadığı” hallere bağlanması, yasal seçimlik haklarınızı sınırlamaz; yasal haklar bakımından seçim size aittir. Ürünün değiştirilmesi halinde yeni ve ayıpsız bir misli verilir; yenilenmiş (refurbished) ürün verilmez.
f) Değiştirilen mal. «Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.» (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 10)
g) KES'in değerlendirmesi. KES'in talepler hakkındaki değerlendirmesi kesin değildir; ayıbın veya kullanım hatasının varlığına ilişkin itiraz ve başvuru haklarınızı sınırlamaz (bkz. J.5 ve J.8).
h) Sorumluluk. Bu garantinin 7 nci bölümündeki sorumluluk sınırlaması ve 8 inci bölümündeki zımni garantilerin süresine ilişkin sınırlama, Türkiye'de yasal haklarınızı ve tazminat haklarınızı sınırlamaz. Ürünün bir kişiye veya bir mala verdiği zarardan doğan sorumluluk 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanununun 6 ncı maddesi uyarınca sınırlandırılamaz; ağır kusurdan sorumluluğu kaldıran hiçbir hüküm uygulanmaz.
i) İade. Bu garantinin 5 inci bölümündeki “bu garanti bir iade hakkı değildir” ifadesi, ayıplı mal nedeniyle sözleşmeden dönme hakkınızı etkilemez.

J.5 Kullanım hataları. «(1) Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz. (2) Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. (3) Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.» (Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 11) Bu garantinin 5 inci bölümündeki istisnalar (montaj, bakım, kullanım, dış mekân, donma, su basıncı ve su kalitesi, temizlik maddeleri ve benzerleri), yasal haklarınız ve garanti belgesi bakımından ancak arızanın bir ayıptan kaynaklanmadığı veya ürünün Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuna aykırı kullanımdan kaynaklandığı hallerde uygulanır. KES'in montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle hatalı yapılan montaj, sizin hatanız sayılmaz. Model veya seri numarasının okunamaz olması, ürün ve satın alma başka yoldan tespit edilebiliyorsa tek başına ret sebebi değildir.

J.6 Kullanım ömrü ve yedek parça. Bataryalar, musluklar ve vanalar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü teslim tarihinden itibaren 5 (beş) yıldır; bu ürünler için yetkili servis istasyonu kurulması zorunlu değildir. KES, bu süre boyunca bu ürünler için bakım ve onarım hizmeti ile yedek parça sağlar; garanti süresi dışındaki hizmet ve parçalar ücretli olabilir. «Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınamazlar.» (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m. 12/1)

J.7 Başvuru. Başvurunuzu bu garantinin 6 ncı bölümünde açıklandığı şekilde, öncelikle cs@keshome.com adresine e-posta ile yapabilirsiniz; başvurunuzu Türkçe yapabilirsiniz. Arıza bildirimi telefon, e-posta, iadeli taahhütlü mektup

ve benzeri bir yolla yapılabilir. Garanti süresi içinde, kılavuza aykırı kullanım hali dışında, sizden nakliye, posta veya kargo ücreti talep edilmez. Satıcıya karşı olan yasal haklarınızı, faturada adı yazan satıcıya da yöneltebilirsiniz; ürünü KES'in satıcı olarak gösterildiği bir mağazadan satın aldıysanız KES aynı zamanda satıcınızdır.

J.8 Şikâyet ve uyuşmazlıklar. Şikâyet ve itirazlarınız için, Ticaret Bakanlığınca her yıl ilan edilen parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda yerleşim yerinizin veya tüketici işleminin yapıldığı yerin tüketici hakem heyetine; bu sınırın üzerindeki uyuşmazlıklarda, 6502 sayılı Kanunun 73/A maddesi uyarınca arabulucuya başvurduktan sonra tüketici mahkemesine başvurabilirsiniz.

J.9 Dil. Türkiye'ye teslim edilen ürünler bakımından bu garantinin Türkçe sürümü (tr) ve bu Ek'in Türkçe metni esastır.
