Garantia Limitada KES — Portugal

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

> Esta versão aplica-se aos produtos entregues em Portugal e é a versão desta garantia que vigora em Portugal. As versões noutras línguas são meramente auxiliares e não podem reduzir os seus direitos. Os seus direitos legais não são afetados.

Esta é uma garantia limitada. Trata-se de uma garantia comercial voluntária, prestada pelo fabricante, que se aplica a produtos da marca KES comprados novos através de um canal oficial KES (ver secção 2) e entregues em Portugal (ver secção 9).

Versão aplicável em Portugal. Esta versão aplica-se aos produtos entregues em Portugal e é a versão desta garantia que vigora em Portugal. Reúne, num único documento, todas as condições desta garantia aplicáveis a esses produtos. As versões desta garantia noutras línguas são meramente auxiliares e não podem reduzir os direitos que esta versão lhe confere, nem os seus direitos legais imperativos, nem qualquer compromisso mais favorável que continue a vincular a KES. Para produtos entregues noutros países, consulte a versão aplicável em keshome.com/warranty.

Esta versão aplica-se a produtos comprados a partir de 1 de novembro de 2026. Não reduz nenhum direito ou meio de tutela de que já disponha ao abrigo da lei aplicável ou de declarações de garantia ou publicidade juridicamente vinculativas relativas à sua compra, incluindo as declarações fornecidas com o produto. Se uma declaração anterior vinculativa lhe conferir uma proteção mais favorável, a KES respeitará essa proteção. Uma alteração deste sítio Web não encurta, por si só, a garantia aplicável a uma compra já efetuada.

1. Quem presta esta garantia

Esta garantia é prestada pelo fabricante:

Heshan KES Sanitary Ware Limited
No. 6 Taihe Road, Dongxi Development Zone B, Zhishan Town, Heshan City, Guangdong, China
(doravante designada «KES» ou «nós»)

A KES é o garante desta garantia em Portugal. A KES analisa cada pedido de garantia e comunica-lhe a sua decisão por escrito e de forma fundamentada. Essa decisão não é definitiva: pode contestá-la, e nada nesta garantia limita o seu direito de recorrer a uma autoridade de defesa do consumidor, a uma entidade de resolução alternativa de litígios ou a um tribunal. O serviço de apoio ao cliente da KES é o ponto de contacto através do qual os consumidores apresentam os pedidos de garantia (secção 6); recebe, regista e trata esses pedidos em nosso nome.

Quando a KES HILI INC. for identificada como vendedora na sua encomenda, presta assistência no tratamento dos pedidos por conta do fabricante. Esta descrição de funções não exclui nem limita qualquer obrigação ou responsabilidade da KES HILI INC. nos termos da lei aplicável.

Não tem de devolver nenhum produto à China. Quando for necessária uma devolução, uma inspeção ou uma substituição, a KES indica-lhe para onde enviar o artigo e, no caso de um pedido abrangido, organiza o transporte de devolução ou reembolsa o respetivo custo.

2. Quem está abrangido

- **Comprador consumidor original** — a pessoa ou entidade que comprou o produto novo, para uso próprio, através de um canal oficial KES e que pode apresentar um comprovativo de compra datado. Os canais oficiais KES

são: a venda direta pela KES ou por uma empresa do grupo KES, incluindo através de keshome.com; as lojas KES na Amazon, no Walmart e no TikTok Shop, nas quais a 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) figura como vendedor; e a Wayfair e a The Home Depot, quando o produto é vendido diretamente pela Wayfair ou pela The Home Depot.

- **Todos os outros compradores** — incluindo compradores comerciais, industriais, empresariais e institucionais, compradores dos setores do arrendamento e da hotelaria, empreiteiros e senhorios, bem como qualquer comprador que não seja o comprador consumidor original.

Para produtos entregues em Portugal, o prazo e as condições desta garantia são os mesmos para todas as categorias de comprador (secção 3); nesta versão, não existe cobertura vitalícia para nenhuma categoria (quanto a produtos comprados antes de 1 de novembro de 2026, ver a secção 3.1).

Se a propriedade do produto passar para outro consumidor durante o prazo desta garantia, o novo proprietário fica abrangido pelo período remanescente, mediante apresentação do comprovativo de compra datado original. Para todos os pedidos, é necessário um comprovativo de compra datado emitido por um canal oficial KES (número de encomenda, confirmação de encomenda ou recibo) ou outra prova razoável da compra original e da sua data. Um produto recebido novo como oferta fica abrangido para quem o recebeu como se tivesse sido essa pessoa a comprá-lo, mediante apresentação do comprovativo de compra datado do comprador. Esta garantia não abrange um produto que tenha sido vendido novo, pela primeira vez, por um vendedor que não seja um canal oficial KES; a KES pode, se assim o entender, fornecer peças ou efetuar a reparação mediante pagamento. Esta exclusão diz respeito apenas a esta garantia comercial, sem prejuízo dos direitos legais referidos na secção 8. Um produto comprado novo, pela primeira vez, através de um canal oficial KES continua abrangido quando passa para um proprietário posterior, nos termos acima descritos.

As categorias de comprador desta secção determinam a elegibilidade para os benefícios contratuais descritos nesta garantia. Não determinam se é consumidor nos termos da lei aplicável e não excluem nem restringem quaisquer direitos ou meios de tutela imperativos. Em especial, a classificação como senhorio, comprador empresarial ou outro comprador não afasta, por si só, nenhuma proteção legal do consumidor que lhe seja aplicável.

3. O que está abrangido e durante quanto tempo

3.1 Prazo da garantia

A KES garante que os seus produtos estão isentos de defeitos de material e de fabrico durante **2 anos a contar da entrega**. Este prazo aplica-se a todos os produtos, a todas as peças e a todos os compradores. Nesta versão não existem prazos vitalícios, e o registo do produto não prolonga este prazo. O prazo corre sem prejuízo de qualquer data de início diferente, prazo mais longo, suspensão ou prorrogação exigidos pela lei aplicável.

Um produto comprado antes de 1 de novembro de 2026 mantém qualquer prazo mais longo aplicável no momento da compra (ver o parágrafo inicial desta garantia).

3.2 O que está abrangido

Durante esse prazo, esta garantia abrange qualquer defeito de material ou de fabrico do produto ou de qualquer das suas peças, nomeadamente:

- fugas ou gotejamento com origem no corpo da torneira, no corpo da válvula, no cartucho ou em qualquer outra parte do produto;
- defeitos de acabamento (incluindo descoloração, descamação, corrosão e escurecimento) e qualquer outro defeito que não seja uma fuga;
- um defeito do produto que cause golpe de aríete (choque hidráulico na rede de abastecimento de água).

3.3 Série F209DF de fixação adesiva

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

- (a) A **própria almofada adesiva** está abrangida por esta garantia contra defeitos de material e de fabrico, durante o prazo indicado na secção 3.1.
- (b) Esta cobertura aplica-se a defeitos do material adesivo ou do seu fabrico. Não se aplica quando a almofada deixa de aderir porque a superfície de montagem não é uma das superfícies indicadas como adequadas 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 um erro, uma omissão ou uma falta de clareza nas instruções de instalação da KES, a KES não a tratará como um erro de instalação imputável ao consumidor, e o pedido será abrangido.
- (d) A KES fornece almofadas adesivas de substituição **gratuitamente e suporta os custos de envio**, sem prejuízo da secção 4. O fornecimento de uma almofada de substituição não inicia um novo prazo desta garantia nem prolonga o prazo original.

4. O que a KES fará

Durante o prazo indicado na secção 3, a KES repara ou substitui gratuitamente o produto ou a peça defeituosos, num prazo razoável e sem inconvenientes graves para si, em conformidade com as regras legais sobre a reposição da conformidade aplicáveis em Portugal.

A KES suporta os custos necessários à reparação ou à substituição, em particular os custos de envio postal, transporte, deslocação, mão de obra e materiais. Se o produto tiver sido instalado de acordo com a sua natureza e finalidade antes de o defeito se manifestar, a obrigação da KES inclui a remoção do produto defeituoso e a instalação do produto reparado ou de substituição, ou o reembolso dos custos necessários para o efeito.

Só com o seu acordo a KES lhe fornece peças para que as monte por si ou lhe reembolsa o preço em vez de reparar ou substituir; e só lhe fornece um produto ou uma peça de substituição recondicionados se o pedir expressamente. Quando a lei lhe conferir a escolha entre a reparação e a substituição, essa escolha é sua.

Quando a KES substitui um produto ou uma peça, o artigo de substituição fica abrangido por esta garantia apenas pelo período remanescente do prazo de garantia original. A substituição não inicia um novo prazo desta garantia nem prolonga o prazo original. Esta regra diz respeito apenas a esta garantia comercial e não afeta os prazos legais aplicáveis aos bens reparados ou substituídos (secção 8).

Peças sobresselentes. A KES manterá disponíveis peças sobresselentes funcionais para cada modelo de produto durante, pelo menos, 10 anos após a colocação no mercado da última unidade desse modelo (cf. artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 84/2021). Quando a lei aplicável exigir que sejam disponibilizados manuais de assistência técnica, documentação, peças ou ferramentas, a KES fornecê-los-á às pessoas que tenham direito a recebê-los, pelo prazo e nas condições exigidos por essa lei. Se uma peça sobresselente deixar de poder ser fornecida, a KES fornecerá gratuitamente um produto de substituição equivalente, se se tratar de um pedido abrangido por esta garantia; fora de um pedido abrangido, oferecerá, como opção adicional, um desconto num produto KES equivalente. A oferta de um produto de substituição ou de um desconto não exonera a KES das suas obrigações relativas a peças sobresselentes nem substitui qualquer meio de tutela exigido por lei. Fora de um pedido de garantia abrangido, as peças sobresselentes podem ser cobradas, sem prejuízo da lei aplicável. O prazo de disponibilidade das peças sobresselentes não encurta nenhuma cobertura de garantia mais longa. O disposto neste parágrafo não limita os seus outros direitos ao abrigo desta garantia ou da lei.

5. O que não está abrangido

Esta garantia não abrange:

- o desgaste normal;

- danos ou avarias resultantes de instalação incorreta, manutenção incorreta, utilização fora da aplicação a que o produto se destina, utilização no exterior, congelação, pressão ou qualidade da água fora dos valores indicados nas instruções, utilização abusiva, utilização indevida ou acidente;
- danos ou avarias causados por uma modificação ou reparação do produto, mas apenas quando a KES provar que a modificação ou a reparação causou o defeito. Mandar instalar, manter ou reparar o produto por quem escolher, ou utilizar peças que não sejam peças KES, não anula, por si só, esta garantia nem reduz a sua cobertura;
- a falha de uma almofada adesiva F209DF nas circunstâncias descritas na secção 3.3(b);
- danos causados por produtos de limpeza que contenham abrasivos, amoníaco, lixívia, ácidos, ceras, álcool ou outros solventes orgânicos;
- produtos excluídos nos termos da secção 2, ou seja, produtos vendidos novos, pela primeira vez, por um vendedor que não seja um canal oficial KES; e
- produtos cuja identificação de modelo ou de número de série tenha sido removida ou tornada ilegível, mas apenas quando o produto e a sua compra não puderem ser identificados de outro modo (por exemplo, através do comprovativo de compra e de fotografias do produto).

Ónus da prova nesta garantia. Presume-se abrangido por esta garantia um defeito que se manifeste durante o seu prazo; uma exclusão desta secção só se aplica se a KES provar que se verifica.

As devoluções não são pedidos de garantia. Se pretender simplesmente devolver um produto, aplica-se a **política de devolução de 30 dias** da KES, que é independente desta garantia e está disponível em keshome.com. Esta garantia não lhe confere o direito de devolver o produto, mas sim o direito à reparação ou à substituição nos termos da secção 4 (ou, com o seu acordo, a peças para montar por si ou ao reembolso do preço). A política de devolução de 30 dias não limita nenhum direito legal de livre resolução, nem qualquer direito legal à redução do preço, à resolução do contrato ou à devolução do produto que lhe assista nos termos da lei aplicável.

6. Como apresentar um pedido de garantia

Apresente o seu pedido por e-mail ao serviço de apoio ao cliente da KES — o e-mail é o canal principal para os pedidos de garantia — indicando: o número do modelo, o comprovativo de compra datado (ou outra prova razoável da compra e da sua data), uma descrição do problema e, sempre que possível, uma fotografia ou um vídeo curto. A falta de fotografia ou de vídeo não impede, por si só, a análise do pedido.

- E-mail (canal principal): **cs@keshome.com**
- Telefone (número dos Estados Unidos): **+1-888-667-4833** — atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 16h00, hora do Pacífico (EUA)
- Esta versão para Portugal: **keshome.com/warranty/?lang=pt-PT**; versões noutras línguas, meramente auxiliares: **keshome.com/warranty**

A KES acusa a receção do seu pedido e indica-lhe os passos seguintes **no prazo de dois dias úteis** a contar da sua receção. Antes de decidir o pedido, a KES pode solicitar mais informações ou imagens, ou pedir-lhe que devolva o produto para inspeção; quando for necessária uma devolução, a KES indica-lhe para onde o enviar e, no caso de um pedido abrangido, organiza o transporte de devolução ou reembolsa o respetivo custo.

7. Limitação de responsabilidade

Para produtos entregues em Portugal, a responsabilidade da KES e a duração de qualquer garantia decorrente da lei são as previstas na lei aplicável, sem qualquer limitação resultante desta garantia.

Nada nesta garantia exclui ou limita a responsabilidade da KES por morte ou lesões corporais causadas por negligência nossa, a responsabilidade por fraude nem qualquer outra responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada nos termos da lei aplicável.

8. Os seus direitos legais

Esta garantia comercial é prestada pelo fabricante e acresce aos direitos legais do consumidor, sem os limitar. Para bens novos, o vendedor responde, nos termos da lei, pelas faltas de conformidade que se manifestem no prazo de três anos a contar da entrega. As faltas manifestadas nos primeiros dois anos presumem-se existentes à data da entrega, salvo as exceções legais. O consumidor pode também exercer diretamente perante o produtor os direitos de reparação ou substituição previstos no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, nas condições aí estabelecidas. O prazo da garantia comercial não constitui, por si só, motivo para recusar um direito legal ainda aplicável.

Perante o vendedor. Em caso de falta de conformidade, tem direito, gratuitamente e nas condições previstas na lei, à reposição da conformidade do bem (reparação ou substituição), à redução do preço ou à resolução do contrato (Decreto-Lei n.º 84/2021, artigos 12.º e 15.º). Decorridos dois anos a contar da entrega, cabe ao consumidor provar que a falta de conformidade já existia à data da entrega (artigo 13.º). Para exercer estes direitos, contacte o vendedor a quem comprou o produto.

Perante o produtor. A KES, identificada na secção 1, é produtora dos produtos KES, pelo que lhe pode exigir diretamente a reparação ou a substituição do bem, nos termos e nas condições do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Relação com esta garantia. Esta garantia limitada é uma garantia comercial voluntária. Acresce aos direitos e meios de tutela imperativos que lhe assistam perante o vendedor ou qualquer outra pessoa nos termos da lei aplicável, e não os substitui, restringe nem reduz. O prazo de dois anos desta garantia comercial não encurta nenhum prazo legal mais longo nem prejudica qualquer outro meio de tutela imperativo aplicável em Portugal. Nesta garantia comercial, presume-se abrangido o defeito que se manifeste durante o seu prazo (secção 5). Qualquer garantia ou publicidade mais favorável e juridicamente vinculativa relativa à sua compra continua a produzir efeitos. Esta garantia comercial não afeta os direitos legais descritos nesta secção.

9. Onde esta garantia se aplica

Esta versão aplica-se apenas a produtos entregues em Portugal. Para produtos entregues noutros países, consulte keshome.com/warranty, onde se indica se, e em que condições, a garantia KES se aplica em cada um desses países.
