



LOWA GARANTIEPROCEDURE

Bij LOWA hebben we kwaliteit en service hoog in het vaandel staan. Als je de gebruiks- en onderhoudsinstructies zorgvuldig opvolgt, zal je lang plezier hebben van je LOWA schoenen.

Mocht er onverhoopt toch iets mis zijn met jouw schoenen, dan dien je je te wenden tot de winkel waar je het product heb aangeschaft, waar die zich ook bevindt en of dit nu een fysieke of online winkel is. De LOWA winkelier kan met zijn vakkennis het beste beoordelen wat de oorzaak is van de klacht en wat de eventuele vervolgstappen zijn. Dit is wettelijk ook zo geregeld en daarom is rechtstreeks schoenen opsturen naar Lowa Benelux niet mogelijk.

LOWA hanteert een garantietermijn van 24 maanden, die geldt op materiaal- en productiefouten. Alle andere gevallen zoals ondeugdelijk gebruik en gebreken als gevolg van nalatig onderhoud vallen niet onder de garantie, maar kunnen in veel gevallen wel gerepareerd worden. In de

bijlage vind je veelvoorkomende klachten terug waarbij wordt aangegeven of deze onder de garantie vallen.

Als je de schoenen ter beoordeling meeneemt of terugstuurt naar de LOWA winkelier, zorg er dan voor dat ze zo goed mogelijk schoongemaakt zijn. Dit is hygiënischer en maakt tevens de beoordeling makkelijker. Neem ook zeker het aankoopbewijs van de LOWA schoenen mee naar de winkel. De LOWA winkelier zal na een eerste beoordeling zo nodig contact met ons opnemen of de schoenen naar ons toesturen als hij dit noodzakelijk acht. Samen met de LOWA winkelier streven wij ernaar om je probleem zo snel mogelijk op te lossen. Een exacte termijn is moeilijk te geven, maar in de regel kan het 1-2 weken duren, zeker als de schoen gerepareerd moet worden. In geval van volledige garantie wordt een volledig nieuw paar geleverd. Ook kan er een alternatief worden aangeboden indien dezelfde schoen niet meer leverbaar is.

BIJLAGE 1

VEEL VOORKOMENDE VRAGEN/KLACHTEN

Onderstaand vind je een overzicht terug van veel voorkomende vragen en klachten. Daarbij wordt ook aangegeven wat de oorzaak kan zijn en of deze klachten in aanmerking komen voor garantie.

1. LOOPZOOI OF TUSSENZOOI

Zooslijtage

- Slijtage van de loopzool is een logisch gevolg van het gebruik van de schoen. De wijze van gebruik, de manier van afwikkeling van de voet, de verschillende ondergronden en temperatuurverschillen van de omgeving dragen bij aan de slijtage en het tijdsbestek waarin dit plaatsvindt. Wandelschoenen, ook die van LOWA, zijn allereerst ontworpen voor gebruik in de natuur. Ook de loopzool is hierop afgestemd door een passend profiel toe te passen en ook de rubbersamenstelling van de zool zodanig te kiezen dat deze in praktisch alle omstandigheden goede grip geeft. Een loopzool is gemaakt van een wat zachtere rubbercompound. Dit zorgt voor zowel goede grip in de meeste omstandigheden als voor het noodzakelijke loopcomfort, maar kan daardoor wel sneller slijten dan een loopzool van een hardere rubbersamenstelling. Met name het warmere asfalt in de zomermaanden kan ervoor zorgen dat de zool relatief snel slijt.
- Bij bovenstaande is geen sprake van garantie. Echter is het bij verschillende LOWA modellen wel mogelijk om de schoenen te laten verzolen. Jouw LOWA winkelier kan je adviseren of dit mogelijk is.

Loslaten/brokkelen dempingszool

- De dempende tussenzool van de meeste LOWA schoenen is gemaakt van het materiaal PU (polyurethaan). Zolen met een dempende tussenzool op PU-basis hebben zeer goede dempingeigenschappen en behouden deze eigenschappen voor een langere periode. Dit materiaal heeft een beperkte levensduur vanwege een chemisch verouderingsproces dat hydrolyse heet; het verdampen van de weekmakers. Het materiaal van de tussenzool wordt dan broos en kan afbrokkelen. Ook de zool kan dan loslaten van de schoen. Dit hydrolyse-proces treedt na verloop van langere tijd altijd op, maar wordt bovendien bespoedigd door het NIET gebruiken van de schoen. Dat desondanks toch PU wordt gebruikt, komt doordat dit materiaal de optimale combinatie biedt tussen steun aan de ene kant en demping aan de andere kant; precies wat je van een moderne wandelschoen verwacht. Dit is een fenomeen dat zich bij ALLE merken voordoet, die PU gebruiken in de tussenzool. Daarom is

het raadzaam om je schoenen regelmatig te laten controleren door een LOWA winkelier. Let op: het is dus belangrijk om te weten dat het niet gebruiken/dragen van de schoenen de kans op hydrolyse zeer vergroot. Bij schoenen die regelmatig gedragen worden treedt zelden of nooit hydrolyse op. PU heeft een hele lange duurzaamheid als het regelmatig gereactiveerd wordt.

- Hydrolyse is een natuurlijk verouderingsproces en valt daardoor ook niet onder garantie.
- Indien een PU tussenzool(dempingszool) uit 2 lagen bestaat en deze lagen binnen korte tijd na aanschaf naadloos los komen van elkaar, kan dit duiden op een productiefout. In dat geval besluit de LOWA winkelier of het verstandig is de schoenen ter garantie aan te bieden. Nadere inspectie door de serviceafdeling van LOWA Benelux kan dan uitsluitel geven.

Krakende schoenen

- Als het geluid vanuit de dempende zool komt, kan dit duiden op het losgeraakt zijn van het stabilisatie-element (Cambreur). Dit kan een productiefout zijn en zal dan wel voor garantie in aanmerking komen.

Gladde zolen

- Het profiel van LOWA wandelschoenen is met name toegespitst om goede grip te bieden op onverharde paden. Natuurlijk is de grip op verharde ondergronden ook prima. Er zullen altijd situaties zijn als gevolg van weersomstandigheden waardoor ondergronden glad kunnen zijn en onze schoenen dus wat minder grip genereren. Zeker nieuw uit de doos kunnen zolen aanvankelijk wat glad zijn op gladde/niet-natuurlijke ondergrond. Dit is echter met enkele kilometers lopen verholpen.

2. BOVENWERK

Loslatende stiknaden

- Bij recentelijk aangeschafte schoenen duidt dit op een fabricagefout. Dit zal in de regel onder garantie hersteld worden.
- Gebroken stiknaden als gevolg van extra spanning door uitdrogend leer of door slijtage vallen niet onder garantie. Dit kan in de regel wel tegen betaling hersteld worden.

Verkleuring schoen

- Het leer dat voor de productie van Lowa wandelschoenen wordt gebruikt, is Europees kwaliteitsleer. Voordat de schoenen worden geproduceerd, wordt het leer altijd gecontroleerd op verkleuringen. Nieuw uit de doos zullen de schoenen dus een mooie egale kleur hebben. Door gebruik in de buitenlucht maar ook door toepassing van onderhouds- en impregneermiddel, kunnen je schoenen na verloop van tijd echter wel verkleuren. Het natuurlijk lichter worden van de oorspronkelijke kleur is het gevolg van blootstelling aan daglicht en nat worden door regenwater, nat gras of plassen water tijdens wandelingen. De gebruikte kleurstoffen tijdens het kleurbad dat het leer ondergaat voor de productie van de schoen, zullen door de uv-straling van het daglicht lichter worden. Bij het nat worden van het leer lossen deze kleurstoffen gedeeltelijk op en maken de schoen daarmee lichter van kleur.
- Zoals gezegd is het mogelijk dat schoenonderhoud de oorspronkelijke kleur wat donkerder kan maken. Een grondige onderhoudsbeurt aan uw schoenen kan er echter voor zorgen dat de oorspronkelijke kleur van het leer weer deels terugkomt. Verkleuring door Uv-licht is helaas niet te voorkomen, maar door de schoenen te behandelen met LOWA Active Crème krijg je de oorspronkelijke kleur deels weer terug.
- Bovengenoemde verkleuringen vallen niet onder de garantie.

Krakende schoenen

- Schoenen die tijdens het gebruik een krakend geluid maken kunnen in enkele gevallen voor garantie in aanmerking komen. Het krakende geluid kan ontstaan door het bewegen of langs elkaar schurende lederen bovenwerk van de schoenen. Dit is een eigenschap van

een natuurlijk product en daarom kan dit niet als garantie worden aangemerkt. Dit kan wel verholpen worden door talkpoeder aan te brengen op de over elkaar schurende lederen delen.

Scheuren leer (uitdroging)

- Het uitscheuren, inscheuren of doorscheuren van het leer van het bovenwerk van de schoen, is doorgaans een gevolg van slecht of te weinig onderhoud aan diezelfde schoen. Het tijdig schoonmaken en/of voeden van het leer door gebruik te maken van leer crème, wax of LOWA Active Crème, voorkomt dat het leer zal drogen en dientengevolge zal scheuren.
- Leer dat te droog wordt, zal krimpen en daarmee extra spanning zetten op de stiknaden. De stiknaden kunnen daardoor losraken. Droog leer kan makkelijk breken of scheuren, vooral op het buigpunt van de schoen. Let op, bij overmatig gebruik van wax/ crème, wanneer er bijvoorbeeld een te dikke wax- of crèmelaag wordt aangebracht, kan het leer niet meer ademen. Hierdoor zal het leer ook uitdrogen en op den duur scheuren.
- Bij bovenstaande is geen sprake van garantie.
- Goed onderhoud aan (leren) schoenen is van groot belang. In bijlage 2 lees je terug hoe je jouw schoenen het beste kunt onderhouden.

3. VOERING

Lekkage (GORE-TEX®)

- LOWA schoenen zijn vanaf het productieproces waterafstotend. In het geval van (volnerf)leren schoenen, is het leer van nature al waterafstotend maar sowieso worden alle Lowa schoenen in productie waterafstotend behandeld. Door de schoenen tijdig van onderhoud te voorzien kun je dit in stand houden. Waterafstotend betekent overigens niet dat de schoenen volledig waterdicht zijn. Hiervoor dienen de schoenen voorzien te zijn van een GORE-TEX® (GTX) binnenvoering.
- Schoenen met een GORE-TEX® binnenvoering zijn bestand tegen het binnendringen van water vanaf de buitenzijde van de schoen. Deze schoenen kunnen in het water gebruikt worden tot op 1cm onder de watertong (zijanten van de tong). Op deze manier kan de schoen als waterdicht beschouwd worden. Als er onverhoopt toch water de schoen binnendringt kan er sprake zijn van lekkage.
- De GORE-TEX® binnenvoering van de schoen kan beschadigen (lek raken) door verschillende oorzaken. Bijvoorbeeld:
 - Slecht of geen onderhoud
 - Anatomische oorzaak waardoor bijvoorbeeld de nagel van de grote teen de voering kan beschadigen.
- Niet onderhouden leer droogt uit, wordt hard en kan breken of licht scheuren en daarmee ook de GORE-TEX® laag aantasten.
- Schoenen met een lederen binnenvoering kunnen niet als waterdicht worden beschouwd.
- Bij bovenstaande gevallen is geen sprake van garantie. Onderhoud je schoenen grondig voor een zo lang mogelijke (waterafstotende of waterdichte) levensduur van de wandelschoenen. In bijlage 2 lees je terug hoe je jouw schoenen het beste kunt onderhouden.

Slijtage binnenvoering

- Slijtage van de binnenvoering (zowel textiel-, GORE-TEX- als lederenvoering) wordt doorgaans veroorzaakt door een verkeerde schoenmaat, teennagels of een veelvuldig natte binnenvoering (lederen). Een veelvuldig natte binnenvoering ontstaat bijvoorbeeld bij het dagelijks (hele dagen) dragen van de schoenen.
- Bij bovenstaande is geen sprake van garantie. Let op: Een

hielvoering kan door een kundig schoenmaker wel gerepareerd/opgelapt worden.

Blaren

- Blaren opgelopen tijdens het gebruik van de schoenen, vallen niet onder omruilgarantie van de schoenen. Opgelopen blaren zijn niet te herleiden tot een materiaal of productiefout in of aan de schoenen.
- Blaren kunnen ontstaan door te kleine of te grote schoenen, verkeerde sokken en/of natte voeten in de schoenen (slecht vochttafvoer).
- Bij bovenstaande is geen sprake van garantie.
- Zit er echter een onregelmatigheid in de schoen, als gevolg van een materiaal- of productiefout kan er wel sprake zijn van garantie.

4. VETERS/VETERHAKEN/VETEROGEN/LUSSEN

Loslatende veterhaken, veterogen en lussen

- Bij recentelijk aangeschafte schoenen is de montage niet goed uitgevoerd. Herstel wordt dan onder garantie uitgevoerd.
- Niet recentelijk aangeschafte schoenen waarvan de veterhaken, veterogen of lussen loslaten kunnen ook gerepareerd worden al dan niet tegen betaling.

Slijtage veters

- Het stuk gaan of minder goed functioneren van veters, velcro en/of snel-sluit-systemen van LOWA schoenen vallen niet onder garantie. Wel kun je altijd bij de LOWA winkelier navragen of deze reserveveters ter beschikking heeft.
- Bij recentelijk aangeschafte schoenen wordt door de LOWA winkelier beoordeeld of herstel wel onder garantie wordt uitgevoerd.

5. OVERIG

Wandelschoenen vs. Werkschoenen

- LOWA berg- en wandelschoenen worden geproduceerd met materialen die geschikt zijn voor het gebruik in de natuur en het wandelen in de buitenlucht. LOWA werkschoenen worden geproduceerd met materialen en volgens eisen die geschikt zijn voor het gebruik in werkplaatsen en op bouwterreinen. Berg- en wandelschoenen zijn daarom niet geschikt voor het gebruik op een oliehoudende vloer of in een omgeving waar chemicaliën en meststoffen gebruikt worden. Ook voor de veiligheid raden wij ten strengste aan om te allen tijde géén berg- en wandelschoenen op de werkvloer te dragen. Onze werkschoenen zijn CE gecertificeerd (PBM categorie A) en dus geschikt voor professioneel gebruik. De berg- en wandelschoenen zijn dit niet!

Schoenen online gekocht of in het buitenland

- Heb je schoenen online aangekocht en is deze website niet langer actief? Of heb je schoenen buiten de Benelux gekocht? Ga dan naar een LOWA winkelier bij jou in de buurt. De LOWA winkelier zal de schoenen bekijken en beoordelen. Wanneer er inderdaad sprake is van een eventueel garantiegeval, zullen de schoenen opgestuurd worden naar LOWA Benelux. Let op: de kosten die de LOWA winkelier hiervoor maakt, kunnen aan jou doorberekend worden. Hij heeft de schoenen immers ook niet aan je verkocht en heeft daarmee niet de verplichting de klacht in behandeling te nemen. Ook wanneer de schoenen inderdaad in aanmerking komen voor garantie.

Voor meer informatie over service en garantie, kijk op www.lowa.nl of ga naar de LOWA winkelier.

BIJLAGE 2

SCHOENENONDERHOUD

Het goed onderhouden van jouw LOWA schoenen is heel belangrijk. Hieronder lees je hoe je op de juiste manier jouw schoenen onderhoud.

STAP 1: VOORBEREIDING

Wanneer schoenen nat en vies zijn geworden, laat je ze in een goed geventileerde ruimte drogen, maar niet bij een warmtebron. Het leer kan door de warmte versneld uitdrogen en daardoor breken. Breukjes/scheurtjes in het leer kunnen niet hersteld worden. Onderhoud je schoenen daarom goed. Verwijder de veters. Haal ook de binnenzolen uit de schoenen. Dat is vooral belangrijk na meerdaagse tochten: juist in de inlegzolen verzamelt zich veel vocht.

STAP 2: BASISREINIGING

Borstel de schoenen grondig af, zodat het leer weer luchtdoorlatend en ademend wordt. Maak ze vervolgens schoon met warm water en een borstel. Als de schoenen erg vies zijn, kun je lauwwarm water met zeep of een schoenreinigingsmiddel (bijvoorbeeld LOWA Shoe Clean) gebruiken. Het reinigingsmiddel opent de poriën van het leer en moet goed worden uitgespoeld met water. Het leer is nu onbeschermd: het water wordt meteen opgezogen door het leer. Daarom dien je de schoen na het drogen echt te impregneren. Voorzichtig bij het drogen: laat de schoenen drogen in een goed geventileerde ruimte. Zet ze in geen geval te drogen in de zon, in de badkamer, bij de verwarming, in de buurt van de kachel of in de auto! In vochtige ruimtes kan schimmel ontstaan in de schoenen.

STAP 3: IMPREGNEREN

De schoenen moeten licht vochtig zijn als je ze inspuist met de impregneerspray (bijvoorbeeld LOWA Water Stop PRO). Door de vergeopende poriën kan de impregnatie diep doordringen in het materiaal. Na 24 uur is de werking volledig geactiveerd. De schoenen zijn nu weer water- en vuilafstotend. Na ca. drie weken neemt het effect af. Regelmatig na-impregneren voorkomt de opname van water en vuil. Ook de ademende eigenschappen van het leer blijven behouden: het leer zuigt zich vervolgens niet vol met water en is waterafstotend. De schoen is dan weer rondom beschermd. Vlak voor de volgende tocht dien je je schoenen opnieuw te impregneren.

STAP 4: ONDERHOUD

Als je de schoenen vaak draagt en deze vaak worden blootgesteld aan vocht, dien je ze te behandelen met onderhoudsmiddelen. Wrijf daarvoor met een zachte borstel (bijvoorbeeld LOWA Shoe Care Brush) een waxcrème (bijvoorbeeld LOWA Active Crème) of waxemulsie in het leer, zodat de schoenen in conditie blijven. Dat is ook absoluut nodig bij schoenen met GORE-TEX-membranen. Leer dat niet is onderhouden, droogt uit, wordt bros en scheurt in. De schoen raakt zo onherstelbaar beschadigd. Geef je schoenen voldoende tijd om goed te drogen. Voorafgaand aan een tocht dien je de schoenen nogmaals te impregneren. Gebruik geen pure olie of vet; hierdoor wordt het leer weliswaar heel zacht en bijna waterdicht, maar de poriën van het leer worden afgesloten waardoor de schoenen niet meer stabiel en ademend zijn. Ook kunnen gelijmde delen loslaten.

STAP 5: OPSLAG

Berg de schoenen op een droge, goed geventileerde plaats op in een schoenenzak of in de schoendoos. Om de vorm van de schoen te behouden, is het raadzaam om een houten schoenspanner te gebruiken. Zo blijft de vorm van de schoen behouden en voorkom je dat er buiglijnen ontstaan. Je kunt ook opgepropt krantenpapier in de neus van de schoen duwen. Het papier neemt vocht op en zorgt bovendien dat de vorm behouden blijft. Vervang het papier dagelijks totdat de schoenen helemaal droog zijn.

MEER INFORMATIE

Meer informatie over schoenenonderhoud?
Ga naar www.lowa.nl/tips/verzorgingstips.