



## ABWICKLUNG VON GARANTIEFÄLLEN BEI LOWA

LOWA legt größten Wert auf Qualität und Service. Bei sorgfältiger Einhaltung der Gebrauchs- und Pflegeanweisungen werden Ihre LOWA-Schuhe lange ihre Komfoteigenschaften behalten.

Sollten Ihre Schuhe dennoch Mängel aufweisen, wenden Sie sich am besten an den Händler, bei dem Sie das Produkt erworben haben. Dabei ist es unerheblich, wo sich dieser Händler befindet und ob es sich um ein Geschäft oder um einen Online-Shop handelt. Der LOWA-Händler kann mit seinem Fachwissen am besten beurteilen, worauf der Mangel zurückzuführen ist und wie man als nächstes vorgehen sollte. Dies entspricht auch den gesetzlichen Regelungen.

Ein direktes Einsenden der Schuhe an LOWA Benelux ist daher nicht möglich.

Unsere Garantie unterliegt den gesetzlichen Bestimmungen im Land des Käufers. Die Garantie bezieht sich auf Material- und Produktionsfehler. Alle anderen Fälle, wie z. B. unsachgemäßer Gebrauch und Mängel

infolge einer nachlässigen Pflege, sind nicht von der Garantie gedeckt. Allerdings können solche Mängel in vielen Fällen ausgebessert werden. Diese Beilage listet einige häufig vorkommende Mängel auf. Dazu wird jeweils angegeben, ob sie von der Garantie gedeckt sind oder nicht.

Wenn Sie die Schuhe beim Händler vorzeigen oder zur Beurteilung einsenden, bitten wir Sie, die Schuhe vorher möglichst gründlich zu reinigen. Das ist hygienischer und erleichtert zudem die Mängelbeurteilung. Bitte vergessen Sie auch den Kaufbeleg für Ihre LOWA-Schuhe nicht. Der LOWA-Händler wird sich nach einer ersten Beurteilung ggf. mit Ihnen in Verbindung setzen oder die Schuhe in erforderlichen Fällen zu uns einsenden. Gemeinsam mit dem LOWA-Händler sind wir bestrebt, Ihr Problem möglichst zeitnah zu lösen. Eine genaue Frist lässt sich nur schwer angeben. In der Regel liegt die Bearbeitungszeit bei 1-2 Wochen. Das gilt insbesondere dann, wenn der Schuh repariert werden muss. Im Falle einer Komplettgarantie wird ein völlig neues Paar Schuhe geliefert. Sollte das betroffene Modell nicht mehr lieferbar sein, kann eine Alternative angeboten werden.

# ANLAGE 1

## HÄUFIG VORKOMMENDE FRAGEN/REKLAMATIONEN

Hier eine Übersicht von häufig geäußerten Fragen bzw. Reklamationen. Hierzu nennen wir jeweils auch die mögliche Ursache und geben an, ob die betreffende Reklamation als Garantiefall gilt.

### 1. LAUSOHL E BZW. ZWISCHENSOHL E

#### Sohlenverschleiß

- Ein Verschleiß der Laufsohle ist bei Gebrauch des Schuhs eine logische Konsequenz. Die Art des Gebrauchs, das Auftreten mit dem Fuß, die verschiedenen Untergründe und Temperaturunterschiede der Umgebung - all dies beeinflusst den Verschleiß und den zeitlichen Rahmen, in dem dieser Verschleiß auftritt. LOWA-Schuhe sind - wie alle Wanderschuhe - in erster Linie auf eine Nutzung in der Natur ausgelegt. Auch die Laufsohle ist mit ihrem Profil auf diesen Zweck abgestimmt. Zudem ist die Gummizusammensetzung der Sohle so beschaffen, dass die Sohle unter nahezu allen Umständen griffig genug ist. Eine Laufsohle besteht aus einer etwas weicheren Gummimischung. Dies ermöglicht unter den meisten Umständen eine gute Griffigkeit und gewährleistet den entsprechenden Gehkomfort. Allerdings kann eine solche Laufsohle im Vergleich zu einer Sohle mit einer härteren Gummizusammensetzung schneller verschleifen. Vor allem der wärmere Asphalt in den Sommermonaten kann dazu führen, dass sich die Sohle relativ schnell abnutzt.
- Es liegt kein Garantiefall vor. Allerdings ist es bei verschiedenen LOWA-Modellen durchaus möglich, die Schuhe neu besohlen zu lassen. Ihr LOWA-Händler berät Sie gerne.

#### Ablösen/Abbröckeln der Dämpfungsohle

- Die dämpfende Zwischensohle der meisten LOWA-Schuhe besteht aus PU (Polyurethan). Sohlen mit dämpfender Zwischensohle auf PU-Basis weisen eine sehr gute Dämpfung auf und behalten diese Eigenschaft über einen längeren Zeitraum bei. Dieses Material hat jedoch eine begrenzte Lebensdauer. Grund dafür ist ein chemischer Alterungsprozess, die sogenannte Hydrolyse (das Verdunsten der Weichmacher). Das Material der Zwischensohle dabei dann porös und kann abbröckeln. Auch kann sich die Sohle vom Schuh lösen. Dieser Hydrolyseprozess tritt nach einiger Zeit in jedem Fall auf. Er tritt allerdings früher ein, je länger der Schuh NICHT getragen wird. Der Grund dafür, dass man dennoch PU verwendet, besteht darin, dass dieses Material auf der einen Seite optimal stützt und auf der anderen Seite eine gute Dämpfung gewährleistet. Mit anderen Worten: genau die Eigenschaften, die man von einem zeitgemäßen

Wanderschuh erwartet. Dieses Phänomen tritt übrigens bei ALLEN Marken auf, die PU in der Zwischensohle verwenden. Daher empfiehlt es sich, Ihre Schuhe regelmäßig von einem LOWA-Händler überprüfen zu lassen. Achtung: Bitte beachten Sie, dass die Schuhe umso hydrolyseanfälliger sind, je seltener sie benutzt/getragen werden. Bei Schuhen, die regelmäßig getragen werden, tritt Hydrolyse selten bzw. gar nicht auf. PU hat eine sehr lange Haltbarkeit, solange sie regelmäßig reaktiviert wird.

- Hydrolyse ist ein natürlicher Alterungsprozesses und gilt daher nicht als Garantiefall.
- Besteht eine PU-Zwischensohle (Dämpfungsohle) aus zwei Schichten und lösen sich diese beiden Schichten innerhalb von kurzer Zeit nahtlos voneinander ab, kann dies an einem Produktionsfehler liegen. In diesem Fall berät Sie der LOWA-Händler, ob es sinnvoll ist, die Schuhe als Garantiefall einzusenden. Die definitive Entscheidung fällt nach einer Prüfung durch die Serviceabteilung von LOWA Benelux.

#### Knirschende Schuhe

- Wenn das Geräusch von der Dämpfungsohle kommt, kann dies darauf hindeuten, dass sich ein Stabilisierungselement gelöst hat (Cambreur). Dies kann ein Produktionsfehler sein, der als Garantiefall in Frage kommt.

#### Glatte Sohlen

- Das Profil Ihrer LOWA-Wanderschuhe ist vor allem so ausgelegt, dass es auf unbefestigten Wegen eine gute Griffigkeit bietet. Natürlich ist die Griffigkeit auf einem gepflasterten Untergrund ebenfalls gut. Je nach Wetterlage kann es jedoch immer mal vorkommen, dass bestimmte Untergründe glatt sind, wodurch unsere Schuhe weniger Griffigkeit entwickeln. Insbesondere bei nagelneuen Schuhen können sich die Sohlen anfänglich auf glattem/nicht-natürlichem Untergrund etwas glatt anfühlen. Das gibt sich jedoch nach einigen Kilometern.

## 2. OBERMATERIAL

### Ablösende Nähte

- Bei neu gekauften Schuhen lassen ablösende Nähte auf einen Herstellungsfehler schließen. Dies wird in der Regel im Rahmen der Garantie ausgebessert.
- Gerissene Nähte aufgrund von zusätzlicher Spannung durch ausgetrocknetes Leder oder Verschleiß sind von der Garantie ausgenommen. Allerdings lässt sich dies in der Regel gegen Bezahlung ausbessern.

### Verfärbung des Schuhs

- Das Leder, welches zur Produktion von LOWA-Wanderschuhen genutzt wird, ist europäisches Qualitätsleder. Bevor die Schuhe produziert werden, wird das Leder immer auf Verfärbungen hin überprüft. Neue, originalverpackte Schuhe werden daher eine schöne, gleichmäßige Farbe aufweisen. Durch den Gebrauch im Freien, aber auch durch die Verwendung von Pflege- und Imprägniermitteln können sich die Schuhe nach einiger Zeit jedoch verfärben. Die natürliche Aufhellung der ursprünglichen Farbe ist auf den Kontakt mit Tageslicht und auf die Feuchtigkeit durch Regenwasser, nasses Gras oder Pfützen bei Wanderungen zurückzuführen. Die verwendeten Farbstoffe während des Färbeprozesses, welchem das Leder vor der Produktion des Schuhs unterzogen wird, werden sich bei Tageslicht unter dem Einfluss der UV-Strahlung aufhellen. Wenn das Leder nass wird, lösen sich diese Farbstoffe teilweise auf und hellen dadurch die Farbe des Schuhs auf.
- Wie bereits erwähnt, ist es möglich, dass die ursprüngliche Farbe des Schuhs durch den Einsatz von Pflegemitteln etwas dunkler wird. Sollte der Schuh von einer unvermeidbaren Verfärbung durch UV-Strahlen betroffen sein, so kann eine gründliche Pflege, beispielsweise mit der LOWA Active Creme, die ursprüngliche Farbe teilweise wieder herstellen.
- Die oben genannten Verfärbungen sind von der Garantie ausgenommen.

### Knirschende Schuhe

- Schuhe, die während des Gebrauchs ein Knirschgeräusch von sich geben, können in einigen Fällen als Garantiefall in Frage kommen. Das Knirschgeräusch kann durch Bewegung oder Reibung des Leder-Obermaterials der Schuhe entstehen. Dies ist bei natürlichen Produkten durchaus üblich und kann daher nicht als Garantiefall gelten. Es lässt sich jedoch beseitigen, wenn man die sich aneinanderreibenden Lederteile mit Talkumpulver behandelt.

### Lederrisse (Austrocknung)

- Risse im Leder (ansatzweise oder insgesamt) eines Schuhoberteils sind in der Regel auf schlechte oder mangelnde Pflege des Schuhs zurückzuführen. Rechtzeitiges Putzen bzw. Einschmieren des Schuhs mit Ledercreme, Wachs oder LOWA Active Creme verhindert, dass das Leder austrocknet und dadurch reißt.
- Leder, das zu trocken wird, schrumpft und setzt damit die Nähte zusätzlich unter Druck. Die Nähte können sich dadurch lösen. Trockenes Leder ist brüchig und rissanfällig, vor allem am Biegepunkt des Schuhs. Achtung: Bei übermäßiger Verwendung von Wachs/Creme kann das Leder nicht mehr atmen, weil die aufgetragene Wachs- oder Cremeschicht möglicherweise zu dick ist. Auch dadurch kann das Leder austrocknen und auf die Dauer reißen.
- In diesem Fall liegt kein Garantiefall vor.
- Eine gute (Leder-)Schuhpflege ist sehr wichtig. In Anlage 2 lesen Sie, wie Sie Ihre Schuhe am besten pflegen.

### 3. FUTTER

#### Undichte Stellen (GORE-TEX®)

- LOWA-Schuhe sind nach ihrer Herstellung wasserabstoßend. Bei Vollnarbenleder ist das Leder ohnehin bereits von Natur aus wasserabstoßend. Allerdings erhalten alle LOWA-Schuhe während der Produktion in jedem Fall noch eine wasserabstoßende Behandlung. Durch rechtzeitige Pflege sorgen Sie dafür, dass diese Eigenschaft erhalten bleibt. Wasserabstoßend bedeutet übrigens nicht, dass die Schuhe völlig wasserdicht sind. Dies ist nur dann der Fall, wenn die Schuhe mit einem Innenfutter aus GORE-TEX® (GTX) ausgestattet sind.
- Schuhe mit GORE-TEX®-Innenfutter sind gegen von der Außenseite des Schuhs aus eindringendes Wasser geschützt. Diese Schuhe können bis ca. 1 cm unter der Wasserzunge (Seiten der Zunge) im Wasser verwendet werden. Insofern kann der Schuh als wasserdicht bezeichnet werden. Sollte dennoch Wasser in den Schuh eindringen, kann dies an einer undichten Stelle liegen.
- Das GORE-TEX®-Innenfutter des Schuhs kann aus verschiedenen Ursachen beschädigt (d. h. undicht) werden. Beispiele:
  - Mangelhafte oder überhaupt keine Pflege
  - Anatomische Ursachen, z. B. ein Zehennagel, der das Futter beschädigt
- Ungepflegtes Leder trocknet aus, wird hart und kann brüchig werden bzw. leicht einreißen. Dies kann auch die GORE-TEX®-Beschichtung beeinträchtigen.
- Schuhe mit Leder-Innenfutter gelten nicht als wasserdicht.
- In diesen Fällen liegt kein Garantiefall vor. Pflegen Sie Ihre Schuhe gründlich, damit die wasserabstoßenden bzw. wasserdichten Eigenschaften der Wanderschuhe möglichst lange erhalten bleiben. In Anlage 2 lesen Sie, wie Sie Ihre Schuhe am besten pflegen.

#### Verschleiß des Innenfutters

- Verschleiß am Innenfutter (sowohl bei Textil-, GORE-TEX- als auch bei Lederfutter) entsteht in der Regel durch die Wahl der falschen Schuhgröße, durch Zehennägel oder durch häufige Feuchtigkeit des Innenfutters (bei Leder). Wenn die Schuhe täglich (und ganztägig) getragen werden, bleibt das Innenfutter häufig feucht.

- In diesem Fall liegt kein Garantiefall vor. Achtung: Ein Fersenfutter kann von einem kompetenten Schuhmacher repariert bzw. ausgebessert werden.

#### Blasen

- Blasen während des Gebrauchs der Schuhe sind kein Bestandteil der Umtauschgarantie. Blasen, die man sich beim Gebrauch zuzieht, sind nicht auf einen Material- oder Produktionsfehler in bzw. an den Schuhen zurückzuführen.
- Blasen können entstehen durch zu kleine bzw. zu große Schuhe, durch falsche Strümpfe und/oder nasse Füße im Schuh (schlechte Feuchtigkeitsableitung).
- In diesem Fall liegt kein Garantiefall vor.
- Wird am Schuh jedoch eine Unregelmäßigkeit infolge eines Material- oder Produktionsfehlers festgestellt, könnte dies durchaus ein Garantiefall sein.

## 4. SCHNÜRSENKEL/SPANNHAKEN/ SPANNÖSEN/SCHLAUFEN

### Abgelöste Spannhaken, Spannösen und Schlaufen

- Wenn bei neu gekauften Schuhen Mängel festgestellt werden, wurde die Montage nicht korrekt ausgeführt. Die Reparatur findet im Rahmen der Garantie statt.
- Auch bei nicht neu gekauften Schuhen können Spannhaken, Spannösen und Schlaufen ebenfalls repariert werden, ggf. gegen Bezahlung.

### Verschleiß der Schnürsenkel

- Ein Defekt oder eine mangelhafte Funktion bei Schnürsenkeln, Klettverschlüssen oder sonstigen Schnellverschluss-Systemen von LOWA-Schuhen sind von der Garantie ausgenommen. Allerdings können Sie bei Ihrem LOWA-Händler nach Ersatzschnürsenkeln fragen.
- Bei neu gekauften Schuhen beurteilt der LOWA-Händler, ob die Reparatur ein Garantiefall ist.

## 5. SONSTIGES

### Wanderschuhe und Arbeitsschuhe

- Berg- und Wanderschuhe von LOWA werden mit Materialien produziert, die sich für eine Verwendung in der Natur und zum Wandern im Freien eignen. Arbeitsschuhe von LOWA werden aus Materialien hergestellt, welche die Anforderungen an eine Verwendung in Werkstätten und auf Baustellen erfüllen. Berg- und Wanderschuhe eignen sich daher nicht für eine Nutzung auf öligen Böden oder in einem Umfeld, in dem Chemikalien und Düngemittel zum Einsatz kommen. Nicht zuletzt aus Sicherheitsgründen raten wir entschieden davon ab, während der Arbeit Berg- oder Wanderschuhe zu tragen. Unsere Arbeitsschuhe sind CE-zertifiziert (PSA Kategorie A) und eignen sich daher für den professionellen Gebrauch. Bei Berg- und Wanderschuhen ist dies nicht der Fall!

### Schuhe aus Online-Shops oder im Ausland erworbene Schuhe

- Haben Sie Schuhe in einem Online-Shop gekauft, der nicht mehr aktiv ist? Oder haben Sie Ihre Schuhe außerhalb der Benelux-Länder erworben? Wenden Sie sich in diesem Fall an einen LOWA-Händler in Ihrer Nähe. Der LOWA-Händler wird sich die Schuhe ansehen und diese beurteilen. Sollte tatsächlich ein eventueller Garantiefall vorliegen, werden die Schuhe zu LOWA Benelux eingesandt. Achtung: Die Kosten, die dem LOWA-Händler dabei entstehen, können Ihnen in Rechnung gestellt werden. Schließlich hat er Ihnen die Schuhe nicht verkauft und obliegt daher keiner Verpflichtung zur Entgegennahme Ihrer Reklamation. Das gilt auch dann, wenn tatsächlich ein Garantiefall vorliegt.

Weitere Informationen zu Service und Garantie finden Sie auf [www.lowa.nl](http://www.lowa.nl) oder wenden Sie sich an Ihren LOWA-Händler.

# ANLAGE 2

## SCHUHPFLEGE

Eine gute Pflege Ihrer LOWA-Schuhe ist sehr wichtig. In den folgenden Abschnitten lesen Sie, wie Sie Ihre Schuhe auf korrekte Weise pflegen.

### SCHRITT 1: VORBEREITUNG

Sind Ihre Schuhe nass und schmutzig geworden, trocknen Sie diese in einem gut belüfteten Raum. Achten Sie unbedingt darauf, dass die Schuhe nicht direkt an einer Hitzequelle platziert werden. Dies könnte dazu führen, dass das Leder zu sehr austrocknet und mit der Zeit bricht. Weiter könnten dadurch auch die Vorder- und Hinterkappe, welche den Schuh in Form halten, verformt werden und einfallen; dies betrifft auch Schuhe aus Synthetikmaterial. Entfernen Sie anschließend die Schnürsenkel, damit die Pflegemittel auch an die verdeckten Stellen Ihres Schuhs gelangen und der Schmutz überall entfernt werden kann. Insbesondere nach mehrtägigen Touren ist es zudem wichtig auch die Innensohle zu entnehmen, da sich hier viel Feuchtigkeit sammelt.

### SCHRITT 2: GRUNDREINIGUNG

Bürsten Sie Ihre Schuhe gründlich ab, damit das Obermaterial wieder luftdurchlässig und atmungsaktiv wird. Reinigen Sie die Schuhe anschließend mit warmem Wasser und einer Bürste. Sind die Schuhe stark verschmutzt, empfiehlt sich die Verwendung einer lauwarmen Seifenlauge oder eines Schuhreinigungsmittels, welches die Poren des Leders öffnet und nachfolgend gut mit Wasser ausgespült werden sollte. Nun befindet sich das Leder in einem ungeschützten Zustand: Das Wasser wird sofort vom Leder aufgesaugt. Deshalb sollten Sie den Schuh unbedingt imprägnieren. Vorsicht beim Trocknen: Lassen Sie die Schuhe in einem gut belüfteten Raum antrocknen. Keinesfalls sollten sie dafür in der Sonne, im Badezimmer, an der Heizung, nahe am Ofen oder im Auto stehen! Das nasse Leder kann „verbrennen“, sodass irreparable Risse entstehen oder aber in feuchten Räumen Schimmel ansetzen.

### SCHRITT 3: IMPRÄGNIERUNG

Die Schuhe sollten in einem leicht feuchten Zustand sein, wenn Sie diese mit dem Imprägnierspray behandeln. So kann die Imprägnierung durch die weit geöffneten Poren tief ins Material eindringen. Nach 24 Stunden entfaltet die Imprägnierung ihre volle Wirkung, sodass Ihre Schuhe nun wieder wasser- und schmutzabweisend sind. Nach ca. drei Wochen lässt die Wirkung nach. Regelmäßiges Nachimprägnieren verhindert die Wasser- und Schmutzaufnahme, auch die Atmungsaktivität des Leders und Synthetikmaterials wird erhalten. Vor der nächsten Tour sollten Sie

Ihre Schuhe daher ca. einen Tag vorher nachimprägnieren. Grundsätzlich ist zu beachten, dass die Schuhe stets im Freien und nicht in einem geschlossenen Raum imprägniert werden sollten.

### SCHRITT 4: PFLEGE

Wenn Sie Ihre Schuhe oft in Gebrauch haben und diese häufig der Nässe ausgesetzt sind, sollten sie mit Pflegemitteln behandelt werden. Reiben Sie dafür eine Wachscreme oder Wachsemulsion mit einer weichen Bürste in das Obermaterial ein, damit die Schuhe widerstandsfähig bleiben. Dies ist auch bei Schuhen mit GORE-TEX-Membrane unbedingt erforderlich. Ein nicht gepflegtes Leder trocknet aus, wird brüchig und reißt ein, sodass der Schuh irreparabel beschädigt ist. Lassen Sie Ihren Schuhen nun ausreichend Zeit zum Austrocknen. Verwenden Sie keine Öle oder Fette; sie machen das Leder zwar sehr weich und nahezu wasserdicht, verschließen jedoch die Lederporen, sodass die Schuhe ihre Stabilität und Atmungsaktivität verlieren. Auch Verklebungen können sich lösen. Besonderheit bei Nubuk- und Veloursleder: Die Oberfläche dieser Leder wird glatter, glänzender und auch dunkler, wenn das Wachs aufgetragen wird. Bei Veloursleder kann die Oberfläche mit einer Drahtbürste aufgebürstet werden, die ursprüngliche Optik geht dabei allerdings etwas verloren. Bei Glatt- und Nubukledern ist dieser Vorgang nicht notwendig beziehungsweise nicht möglich.

### SCHRITT 5: LAGERUNG

Verstauen Sie Ihre Schuhe in einem Schuhbeutel oder im Karton an einem trockenen, luftigen Ort. Um die Form des Schuhs zu erhalten, ist es ratsam, einen Holzschuhspanner zu verwenden. Er erhält die Form des Schuhs und verhindert, dass sich eine Biegefalte bildet. Alternativ können Sie auch zerknülltes Zeitungspapier in den Zehenbereich stopfen. Das Papier nimmt die Feuchtigkeit auf und erhält darüber hinaus die Form. Wechseln Sie täglich das Papier, bis die Schuhe getrocknet sind.

### WEITERE INFORMATIONEN

Weitere Tipps zur Schuhpflege?  
Besuchen Sie [www.lowa.nl/tips/verzorgingstips](http://www.lowa.nl/tips/verzorgingstips).