PROCÉDURE DE GARANTIE LOWA

LOWA accorde une importance primordiale à la qualité et au service. Si vous suivez attentivement les instructions d'utilisation et d'entretien, vous profiterez très longtemps de vos chaussures LOWA.

Dans le cas très peu probable où vous rencontreriez un problème avec vos chaussures, vous devez vous adresser au magasin où vous les avez achetées, qu'il s'agisse d'un magasin physique ou d'une boutique en ligne. Par son expertise, le revendeur LOWA est le mieux placé pour évaluer la cause de la réclamation et déterminer, le cas échéant, les étapes à entreprendre par la suite. La loi nous impose également de procéder de cette manière, ce qui explique pourquoi il n'est pas possible de renvoyer directement des chaussures chez LOWA Benelux.

Notre garantie est soumise aux dispositions légales en vigueur dans le pays de l'acheteur, qui s'applique aux défauts de matériaux et de fabrication. Les autres types de dommages, comme ceux résultant d'un usage inapproprié ou d'un entretien inadéquat ne sont pas couverts par la garantie, mais peuvent généralement donner lieu à une réparation. Vous trouverez en annexe un descriptif des réclamations les plus fréquentes, qui vous indique si elles sont couvertes par notre garantie ou non.

Lorsque vous ramenez ou renvoyez des chaussures chez un revendeur LOWA pour qu'il les examine, prenez soin de bien les nettoyer au préalable. Le nettoyage facilite l'examen des chaussures et le rend plus hygiénique. Après une première évaluation, le revendeur LOWA nous contactera ou nous renverra les chaussures s'il le juge nécessaire. Avec la collaboration de notre revendeur, nous faisons tout pour remédier à votre problème au plus vite. Il nous est difficile de communiquer un délai exact, mais il varie généralement entre une et deux semaines, surtout lors d'une réparation. Dans le cas où vous avez souscrit une garantie totale, nous remplaçons la paire de chaussures défectueuse par une toute nouvelle paire. Si nous ne disposons plus du même modèle, nous vous en proposons un autre similaire.

ANNEXE 1
QUESTIONS/RÉCLAMATIONS FRÉQUENTES

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des questions et des réclamations les plus courantes. Nous vous détaillons la cause de ces réclamations, et précisons si elles sont couvertes par la garantie ou non.

1. SEMELLE EXTÉRIEURE OU SEMELLE INTERCALAIRE

Usure de la semelle

- L'usure de la semelle est une conséquence logique de l'utilisation de la chaussure. Le type d'utilisation, la façon de dérouler le pied, la diversité des surfaces et les différences de température sont autant de facteurs qui contribuent à l'usure et déterminent le délai dans lequel elle se produit. Les chaussures de marche, y compris de marque LOWA, sont avant tout conçues pour une utilisation en pleine nature. La semelle extérieure répond à cet objectif par son profil adapté et sa composition en caoutchouc qui garantit une bonne adhérence sur presque toutes les surfaces. Fabriquée dans un mélange de caoutchouc plus souple pour offrir cette adhérence et le confort indispensable à tout marcheur, la semelle des chaussures de marche peut donc être plus rapidement exposée à l'usure qu'une semelle de course en caoutchouc plus dur. Durant les mois d'été en particulier, l'asphalte plus chaud peut accélérer le phénomène d'usure.
- Le cas décrit ci-dessus n'est pas couvert par notre garantie. Toutefois, certains modèles LOWA peuvent faire l'objet d'un ressemelage. Votre revendeur LOWA pourra vous conseiller à cet égard.

Semelle amortissante qui se détache ou se désagrège

- La plupart des chaussures LOWA possèdent une semelle intercalaire amortissante en polyuréthane (PU). Celles-ci offrent d'excellentes propriétés amortissantes pour longtemps. Ce matériau présente une durée de vie limitée en raison d'un processus chimique de vieillissement appelé hydrolyse, au cours duquel les agents plastifiants s'échappent du matériau. Dès lors, la matière de la semelle intercalaire se fragilise et peut s'effriter. La semelle peut aussi se détacher de la chaussure. Ce processus d'hydrolyse se produit toujours après une longue période, mais s'accélère lorsque la chaussure n'est PAS utilisée. Le polyuréthane est essentiel, parce qu'il allie de manière optimale soutien et amortissement, des qualités attendues de toute chaussure de randonnée moderne. TOUTES les marques qui utilisent ce matériau dans leur semelle intercalaire sont concernées par ce phénomène. C'est pourquoi nous vous recommandons de faire examiner régulièrement vos chaussures par un revendeur LOWA. Bon à savoir : le fait de ne pas porter ou utiliser vos chaussures augmente fortement le risque d'hydrolyse. Ce phénomène n'affecte (quasiment) jamais les chaussures portées régulièrement. Le polyuréthane offre une très longue durée de vie lorsqu'il est réactivé régulièrement.
- L'hydrolyse étant un processus de vieillissement naturel, elle n'est pas couverte par notre garantie.
- Si les deux couches d'une semelle intercalaire (amortissante) en polyuréthane se détachent l'une de l'autre peu de temps après l'achat, il peut s'agir d'un défaut de fabrication. Il appartient alors au revendeur LOWA de décider s'il est judicieux de faire jouer la garantie sur ces chaussures. La décision définitive sera prise après un examen plus approfondi par le service de LOWA Benelux.

Chaussures qui grincent

- Si le grincement provient de la semelle amortissante, il est possible que celle-ci se soit détachée de l'élément stabilisateur (la tige). Cela pourrait être dû à un défaut de fabrication. Si tel est le cas, la garantie peut jouer.

Semelles lisses

- Le profil des chaussures de marche LOWA est étudié pour offrir une bonne adhérence sur les chemins de terre. Adhérence qui doit évidemment aussi être optimale sur les surfaces dures. Il ne faut pas non plus oublier que les conditions météorologiques peuvent parfois rendre les surfaces glissantes et diminuer l'adhérence de nos chaussures. Les semelles toutes neuves en particulier peuvent glisser légèrement sur des surfaces lisses ou synthétiques. Un problème vite résolu après quelques kilomètres de marche.

2. FINITIONS

Coutures qui lâchent

- Dans le cas de chaussures achetées récemment, des coutures qui lâchent peuvent être le signe d'un défaut de fabrication. La garantie couvre la réparation.
- Les coutures qui cèdent sous l'effet d'une tension trop forte due à un cuir desséché ou à l'usure ne sont pas couvertes par la garantie. En règle générale, la réparation est payante.

Décoloration

- Le cuir qui entre dans la fabrication des chaussures de randonnée LOWA est de qualité européenne. Avant d'amorcer la fabrication, le cuir est toujours soumis à des contrôles pour vérifier qu'il n'est pas décoloré. Les chaussures neuves présentent donc une belle couleur uniforme. L'utilisation à l'air libre et le recours à des produits d'entretien et d'imprégnation peuvent entraîner une certaine décoloration au fil du temps. La couleur d'origine a tendance à s'éclaircir naturellement sous l'effet de l'exposition à la lumière du jour et de l'humidification par l'eau de pluie, l'herbe mouillée ou les flaques d'eau lors des promenades. Les colorants présents dans le bain de teinture dans lequel on plonge le cuir avant l'étape de la fabrication perdent de leur intensité sous l'action du rayonnement UV de la lumière du soleil. De même, lorsque le cuir est mouillé, ces colorants se dissolvent partiellement, avec pour conséquence que la couleur de la chaussure pâlit.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.
- Comme déjà mentionné, l'entretien des chaussures peut avoir pour effet d'assombrir légèrement leur couleur d'origine. Toutefois, un entretien minutieux peut permettre au cuir de retrouver en partie sa couleur originale. Rien ne peut empêcher la décoloration due aux rayons UV, mais un traitement régulier avec la crème LOWA ACTIVE CREAM peut rendre partiellement à vos chaussures leur couleur d'origine.
- Les décolorations mentionnées ci-dessus ne sont pas couvertes par la garantie.

Chaussures qui grincent

- Il est possible, dans certains cas, de faire valoir la garantie pour les chaussures qui produisent un grincement lors de leur utilisation. Ce bruit peut être provoqué par le déplacement ou le frottement des éléments en cuir du dessus des chaussures. Ce phénomène est le propre de tout produit naturel et ne peut entrer en ligne de compte pour la garantie. Il est possible d'y remédier en appliquant du talc en poudre sur les parties en cuir qui frottent l'une contre l'autre.

Déchirure du cuir (dessèchement)

- Le cuir du dessus de la chaussure peut se détacher, se fendiller ou se déchirer en raison d'un entretien incorrect ou insuffisant. Le nettoyage ou nourrissage du cuir en temps voulu à l'aide d'une crème, d'un cirage pour cuir ou de la crème LOWA ACTIVE CREAM empêche le cuir de se dessécher et par conséquent de se déchirer.
- Le cuir devenu trop sec a tendance à rétrécir, soumettant ainsi les coutures à une tension supplémentaire qui peut faire en sorte qu'elles lâchent. Le cuir trop sec peut se craqueler ou se déchirer facilement, surtout à la pliure de la chaussure. Bon à savoir : une utilisation excessive de cirage ou de crème, par exemple, en appliquant une couche trop épaisse, empêche le cuir de respirer. Le cuir va alors se dessécher, puis se déchirer au fil du temps.
- Le cas décrit ci-dessus n'est pas couvert par notre garantie.
- C'est dire l'importance cruciale d'un bon entretien des chaussures (en cuir). Dans l'annexe 2, nous vous conseillons sur la façon d'entretenir au mieux vos chaussures.

3. DOUBLURE

Fuites (GORE-TEX®)

- Les chaussures LOWA sont imperméables dès leur fabrication. Toutes les chaussures LOWA bénéficient d'un traitement imperméable en cours de fabrication, même celles qui sont en cuir (pleine fleur) déjà imperméable par nature. En entretenant vos chaussures en temps voulu, vous pouvez les maintenir en bon état. Imperméable ne veut pas dire totalement résistant à l'eau. Pour cela, les chaussures doivent être pourvues d'une doublure intérieure GORE-TEX® (GTX).
- Celles qui le sont empêchent l'eau de pénétrer à l'intérieur depuis l'extérieur. Ces chaussures peuvent être utilisées dans l'eau jusqu'à 1 cm sous la languette (de part et d'autre de la languette). La chaussure peut ainsi être considérée comme imperméable. Dans le cas peu probable où de l'eau s'infiltre dans la chaussure, il est question de fuite.
- Différentes raisons peuvent expliquer que la doublure intérieure en GORE-TEX® soit endommagée (fuites). En voici quelques exemples :
  - un entretien insuffisant ou inexistant ;
  - une cause anatomique, comme l'ongle du gros orteil qui peut percer la doublure.
- Le cuir non entretenu sèche, durcit et peut se craqueler ou se fissurer légèrement, ce qui peut à son tour endommager la doublure GORE-TEX®.
- Les chaussures pourvues d'une doublure intérieure en cuir ne peuvent pas être considérées comme imperméables.
- Dans les cas évoqués ci-dessus, la garantie ne joue pas. Entretenez avec soin vos chaussures pour leur assurer la plus longue durée de vie possible (propriétés résistantes à l'eau ou imperméables). Dans l'annexe 2, nous vous conseillons sur la façon d'entretenir au mieux vos chaussures.

Usure de la doublure intérieure

- L'usure de la doublure intérieure (en textile, GORE-TEX ou cuir) peut être causée par une pointure non adaptée, les ongles des pieds ou une humidité persistante (cuir). Le fait de porter ses chaussures jour après jour (à longueur de journée) peut par exemple expliquer que la doublure intérieure soit souvent humide.
- Le cas décrit ci-dessus n'est pas couvert par notre garantie. Bon à savoir : la doublure d'un talon peut être réparée ou recousue par un cordonnier professionnel.

Ampoules

- Les chaussures dont l'utilisation provoque des ampoules ne sont pas couvertes par la garantie d'échange. La survenue d'ampoules ne peut pas être imputée à un vice de matériau ou un défaut de fabrication.
- Les ampoules peuvent être causées par des chaussures trop grandes ou trop petites, des chaussettes inadaptées ou des pieds humides (mauvaise évacuation de l'humidité).
- Le cas décrit ci-dessus n'est pas couvert par notre garantie.
- Toutefois, si la chaussure présente une irrégularité due à un vice de matériau ou un défaut de fabrication, la garantie peut intervenir.

4. LACETS, CROCHETS À LACETS, ŒILLETS, BOUCLES

Crochets à lacets, œillets ou boucles qui se détachent

- Si l'assemblage de chaussures neuves n'a pas été effectué correctement, la réparation tombe sous le coup de la garantie.
- Dans le cas de chaussures dont l'achat est plus ancien, la réparation peut également être effectuée moyennant paiement.

Usure des lacets

- Les lacets, velcro ou systèmes de fermeture rapide des chaussures LOWA ne sont pas couverts par la garantie lorsqu'ils cassent ou perdent en efficacité. Vous avez toujours la possibilité de demander au revendeur LOWA s'il dispose de lacets en réserve.
- Dans le cas d'un achat récent, le revendeur LOWA déterminera si la réparation peut être couverte par la garantie.

5. AUTRES

Chaussures de randonnée ou chaussures de travail

- Les chaussures de randonnée et de montagne de LOWA sont fabriquées à partir de matériaux adaptés à une utilisation en pleine nature et à des randonnées en plein air. Les matériaux qui entrent dans la fabrication des chaussures de travail de LOWA répondent à des exigences conformes à une utilisation sur des lieux de travail et des chantiers. Les chaussures de randonnée et de montagne ne conviennent donc pas à une utilisation sur un sol riche en hydrocarbures ou dans un environnement où sont utilisés des produits chimiques ou des engrais. Pour des raisons de sécurité également, nous vous déconseillons vivement de porter des chaussures de randonnée ou de montagne sur votre lieu de travail. Nos chaussures de travail sont certifiées CE (PBM catégorie A) et donc adaptées à un usage professionnel. Ce n'est pas le cas pour nos chaussures de randonnée et de montagne !

Achat en ligne ou à l'étranger

- Vous avez acheté vos chaussures en ligne sur un site web qui n'est plus actif ? Ou ailleurs qu'au Benelux ? Rendez-vous chez un revendeur LOWA tout près de chez vous. Il examinera les chaussures et évaluera leur état. Lorsqu'il s'agit d'un cas éventuellement couvert par la garantie, les chaussures seront retournées à LOWA Benelux. Bon à savoir : les frais engagés par le revendeur LOWA peuvent vous être imputés. Étant donné que vous n'avez pas acheté les chaussures chez lui, il n'est pas tenu de traiter votre réclamation. Et ce même si votre achat est toujours couvert par la garantie.

Pour en savoir plus sur notre service et notre garantie, cliquez sur www.lowa.nl ou rendez-vous chez un revendeur LOWA.

ANNEXE 2
ENTRETIEN DES CHAUSSURES

Il est très important d'entretenir vos chaussures LOWA avec le plus grand soin. Découvrez ci-dessous comment procéder.

ÉTAPE 1 : PRÉPARATION

Lorsque vos chaussures sont humides et sales, laissez-les sécher dans un endroit bien aéré, à distance de toute source de chaleur. Sous l'effet de la chaleur, le cuir peut sécher trop rapidement et se rompre. Un cuir fissuré ou déchiré n'est pas réparable. C'est pourquoi un bon entretien est vivement conseillé. Retirez les lacets. Enlevez aussi la semelle intérieure. C'est surtout important après plusieurs jours d'utilisation, car une grande quantité d'humidité a pu s'accumuler dans les semelles.

ÉTAPE 2 : NETTOYAGE DE BASE

Brossez soigneusement les chaussures pour permettre au cuir de respirer et de redevenir perméable à l'air. Nettoyez-les ensuite avec de l'eau chaude et une brosse. Si les chaussures sont très sales, vous pouvez utiliser de l'eau savonneuse tiède ou un produit nettoyant (comme le LOWA Shoe Clean). Un bon rinçage à l'eau claire s'impose après l'utilisation d'un produit nettoyant, car celui-ci ouvre les pores du cuir. Le nettoyage enlève au cuir toute protection, qui dès lors absorbe immédiatement l'eau. C'est pourquoi il doit être imperméabilisé. Pour le séchage, prenez soin de placer les chaussures dans un endroit bien aéré. Ne les faites jamais sécher au soleil, dans la salle de bains, près d'un radiateur ou d'un poêle ni dans la voiture. Dans des pièces humides, des moisissures peuvent se développer dans les chaussures.

ÉTAPE 3 : IMPERMÉABILISATION

Les chaussures doivent être légèrement humides lorsque vous vaporisez le produit imperméabilisant (par exemple, le LOWA Water Stop PRO). Les pores largement ouverts laissent pénétrer le produit au plus profond de la matière. Après 24 heures, vos chaussures sont à nouveau étanches à l'eau et à la saleté. L'effet du produit s'estompe après environ trois semaines. Une imperméabilisation régulière empêche les chaussures d'absorber l'eau et la saleté. La respirabilité du cuir sera également préservée, car il n'absorbera plus l'eau et sera hydrofuge. Vos chaussures seront à nouveau protégées. Recommencez l'opération avant toute randonnée.

ÉTAPE 4 : ENTRETIEN

Si vous portez régulièrement vos chaussures et qu'elles sont souvent exposées à l'humidité, vous devez les traiter avec des produits d'entretien. Frottez pour ce faire le cuir à l'aide d'une brosse souple (par exemple, la LOWA Shoe Care Brush) et d'une crème de cirage (comme la crème LOWA ACTIVE CREAM) ou d'une émulsion pour les garder en bon état. Une nécessité aussi pour les chaussures dotées de la doublure GORE-TEX. Le cuir non entretenu se dessèche, se fragilise et se déchire. La chaussure est alors irrémédiablement endommagée. Laissez sécher vos chaussures suffisamment longtemps. Avant toute nouvelle randonnée, pensez à les réimperméabiliser. Évitez d'utiliser de l'huile ou de la graisse pure : elles assouplissent fortement le cuir et le rendent quasiment imperméable, mais referment ses pores, ce qui fait perdre aux chaussures leur stabilité et leur respirabilité. De plus, les éléments collés peuvent se décoller.

ÉTAPE 5 : RANGEMENT

Rangez vos chaussures dans une boîte ou un sac à chaussures placé dans un endroit sec et bien aéré. Pour éviter qu'elles ne se déforment, il est conseillé d'utiliser un embauchoir à chaussures en bois. En plus de préserver leur jolie forme, cet accessoire évitera l'apparition de plis. Vous pouvez aussi les bourrer de papier journal. Celui-ci absorbera l'humidité et les empêchera de se déformer. Remplacez le papier journal chaque jour jusqu'à séchage complet.

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR L'ENTRETIEN DES CHAUSSURES ?

Rendez-vous sur https://lowa.fr/conseils/conseils-de-soins