**INFORMACJA KONSUMENCKA**

J.P.G. Sp. z o.o. odpowiada wobec kupującego za wady towaru/ niezgodność towaru z umową, które powstały w okresie 24 miesięcy od daty jego wydania. Sprzedawca nie odpowiada za wady widoczne w dniu zakupu.

Jeśli towar jest niezgodny z umową, kupujący może żądać usunięcia wady, poprzez naprawę lub wymianę na nowy towar chyba, że naprawa lub wymiana są niemożliwe. W takiej sytuacji kupujący może domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.   
Odstąpienie od umowy nie jest możliwe, jeżeli wada towaru jest nieistotna.

Odpowiedzialność sprzedawcy nie obejmuje naturalnego zużycia obuwia, uszkodzeń mechanicznych (np. obicia, otarcia, zadrapania), niewygody obuwia i zmian będących efektem niewłaściwego dopasowania obuwia do rozmiaru i wymagań stóp użytkownika, przemoczenia wyrobu, niewłaściwej konserwacji lub jej braku. Ponadto zmiany wynikające z naturalnych właściwości surowców zastosowanych do produkcji towarów, jak również uszkodzenie, oderwanie i/lub zagubienie elementów ozdobnych w obuwiu (torbie) nie stanowią podstaw do uznania roszczeń reklamującego za zasadne.

W świetle obowiązujących przepisów, *sprzedawca nie jest zobowiązany do wymiany zakupionego towaru lub przyjęcia od klienta zwrotu. Pomimo tego, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów, umożliwiamy takie rozwiązania przez 14 dni od daty zakupu. Zwrot należności możliwy jest wyłącznie na kartę podarunkową Hego’s Milano.*

Podstawą do zgłoszenia sprzedawcy reklamacji jest okazanie przez klienta dowodu zakupu (np. paragon, faktura). Właściwym miejscem zgłoszenia reklamacji jest sklep, w którym towar został zakupiony.

Do reklamacji należy przynieść towar czysty, zadbany, wysuszony i odpowiednio konserwowany.

Podstawa prawna reklamacji towarów:

* zakupionych do 31.12.2022r. z tytułu rękojmi - Kodeks Cywilny (art.556 – 576)
* zakupionych po 01.01.2023r. – z tytułu odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową – ustawa z dnia 01.12.2022r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw

**SZANOWNI PAŃSTWO!**

Dziękujemy za okazane nam zaufanie oraz zakupy w naszej firmie. Aby nasze obuwie służyło Państwu jak najdłużej pragniemy zwrócić uwagę na kilka istotnych spraw.

Obuwie i torby wymagają starannej, systematycznej konserwacji, dzięki czemu wydłużymy ich żywotność, a skóra pozostanie miękka i elastyczna.

Należy unikać przemoczenia obuwia. Skóra deformuje się pod wpływem wilgoci i buty tracą swoją właściwą formę i pasowność (rozmiar i tęgość).

Obuwie należy przechowywać w warunkach dostępu powietrza, aby zapobiec pleśnieniu (w temperaturze pokojowej, z dala od źródeł ciepła).

Obuwie musi być poddawane nie tylko czynnościom konserwacyjno – pielęgnacyjnym, ale także okresowym naprawom na koszt własny. Konieczność ta wynika z naturalnego zużywania się wyrobu. Nawet buty najwyższej jakości należy oddawać do okresowego przeglądu (np. zelowanie, wymiana wierzchników, przeszycie przetartych linii szycia itp.)

Elementy wymienne w obuwiu (np. wyściółki, wierzchniki tj. fleki itp.) nie podlegają uprawnieniom z tytułu rękojmi.

Obuwie powinno być wzuwane i zdejmowane po uprzednim, dokładnym rozsznurowaniu cholewek, a do jego nakładania zalecamy użycie łyżki obuwniczej.

Jeżeli obuwie jest prawidłowo dopasowane do stopy użytkownika i – w przypadku modeli sznurowanych – stabilnie zawiązane, wówczas nie nastąpi przetarcie podszewki.

**SPOSÓB KONSERWACJI**

Prawidłowa pielęgnacja obuwia wymaga zachowania określonej kolejności wykonanych zabiegów:

Zanieczyszczone obuwie należy oczyścić wilgotną szmatką lub gąbką, wysuszyć i dopiero wówczas konserwować.

Obuwie przemoczone należy wypchać papierem i suszyć w temperaturze pokojowej w warunkach dostępu powietrza (z dala od źródeł ciepła).

Na wysuszone wierzchy skór licowych i brzegi spodów obuwia należy nanieść niewielką ilość środka konserwującego na bazie wosku, najlepiej w kolorze wierzchu lub bezbarwnym (zalecamy środki typu COLLONIL).

W celu uzyskania połysku, wierzchy obuwia należy wypolerować miękką szczotką kilka minut po ich zapastowaniu.

Nie zaleca się past samopołyskowych (na bazie rozpuszczalników), które mogą uszkodzić powłokę.

Przed nałożeniem kolejnej warstwy pasty, należy uprzednio usunąć poprzednią.

Obuwie ze skór nubukowych i welurowych należy czyścić wyłącznie przeznaczoną do tego celu szczotką lub czystą, zmoczoną i dobrze wyciśniętą tkaniną. Obuwie z tych skór można odświeżać środkami konserwującymi w aerozolu, przeznaczonymi do odpowiedniego rodzaju skór wierzchnich.

Obuwie lakierowane i wykonane z materiałów sztucznych (np. wellingtony) należy przecierać wilgotną szmatką lub gąbką.

Zabrudzenia na obuwiu wykonanym z materiałów włókienniczych należy czyścić gąbką zmoczoną w ciepłej wodzie z ewentualnym dodatkiem delikatnych środków piorących.

Obuwia (toreb) nie należy prać mechanicznie.

**WŁAŚCIWOŚCI MATERIAŁÓW ZASTOSOWANYCH DO PRODUKCJI OBUWIA (TOREB)**

Właściwością skór naturalnych jest ich przemakanie, w przypadku ich noszenia na mokrej nawierzchni lub w czasie opadów.

W produktach skórzanych mogą powstawać zacieki i naloty solne, pochodzące z zanieczyszczeń środowiska.

Cechą wyrobu wykonanego ze skór z włosem na zewnątrz jest wycieranie się okrywy włosowej, co nie stanowi wady.

Skóry lakierowane charakteryzują się mniejszą odpornością na wielokrotne zginanie, co może skutkować wcześniejszym pękaniem powłoki lakierowanej. Cecha ta nie stanowi niezgodności towaru z umową.

Naturalną cechą towaru wykonanego bez podszewek jest jego farbowanie w przypadku zawilgocenia (również w wyniku pocenia)

W produktach ze skór naturalnych i barwionych w ciemnych kolorach może występować farbowanie. Decydując się na zakup takiego towaru należy mieć świadomość ewentualnego zabarwienia odzieży.

Wyroby zamszowe mogą ulegać częściowemu odbarwieniu i wycieraniu, co nie stanowi niezgodności towaru z umową

Ewentualne różnice i niedoskonałości w skórze, plamy powstałe od wody, lekkie odbarwienia lub łuszczenia lica, nie wynikają z wady produktu, lecz z jego naturalnych właściwości. Tego typu zmiany potwierdzają szlachetność surowca i naturalne pochodzenie produktu.

Skóra naturalna może nie zachować identycznego koloru i struktury na całej powierzchni podczas użytkowania, jeśli przez dłuższy czas poddawana jest działaniu różnych czynników zewnętrznych.

Skóry nie należy poddawać nadmiernemu działaniu słońca lub intensywnych źródeł światła, gdyż takie czynniki mogą powodować jej odbarwienia i utlenianie.

Przetarcia spodów ze skór naturalnych podeszwowych wynikają z właściwości fizycznych tego typu skór – norma PN 86/0-91011 i nie są zaliczane do wady fizycznej towaru. Podeszwy skórzane można zabezpieczyć przed nadmiernym zużywaniem, w zakładzie szewskim, przez tzw. podzelowanie spodów.

Wyściółki laminowane i nabłyszczane (tj. pokrywane kolorem, którego produktem końcowym jest wyściółka błyszcząca i barwna) w kontakcie ze stopami i w konsekwencji ich potem, mogą odbarwiać.

Obuwie, w którym wykonane zostały spody w części lub całości ze skór miękkich wierzchnich nie podlegają reklamacji na okoliczność przetarcia. Tego typu obuwie należy użytkować w warunkach niesprzyjających nadmiernemu ścieraniu np. w pomieszczeniach zamkniętych lub na, zewnątrz, ale na gładkiej nawierzchni.

W obuwiu o wydłużonych czubach mogą powstawać załamania nosków, co nie stanowi niezgodności towaru z umową, lecz wynika z braku wypełnienia tej części obuwia balastem np. lignina, wata.

Nie zaleca się prowadzenia samochodu w obuwiu na wysokim obcasie, bowiem duży nacisk na tylną część może spowodować jego wyłamanie.

W obuwiu miękkim tj. wykonanym bez usztywnienia pięty (np. baleriny) może załamywać się cholewka w tylnej części buta, co nie stanowi wady wyrobu i nie podlega reklamacji na tę okoliczność.