



Condiciones de compra

[Inicio Cliente](#) > [Atención Al Cliente](#) > [Condiciones De Compra](#)

■ Atención al Cliente

[Preguntas frecuentes](#)

[Condiciones de compra](#)

[Política de envío](#)

[Estado de mi pedido](#)

[Contacta con nosotros](#)

A continuación podrá leer las Condiciones generales de compra de Masaltos.com. La compra en nuestra tienda online, supone la aceptación total de las mismas. Si tiene cualquier duda contacte con nuestro servicio de Atención al cliente.

1. Sistema de compra en masaltos.com

Las compras realizadas en Masaltos.com quedan sometidas a la normativa vigente y el resto de la legislación concordante, entendiéndose realizadas las operaciones de venta en el domicilio de Neman Europe, S.L., Calle Feria 4-6, 41003, Sevilla, España. Las compras efectuadas en Masaltos.com estarán sujetas al pago del Impuesto sobre el valor Añadido (I.V.A.) según lo establecido en la normativa vigente para las personas físicas o jurídicas residentes en Estados miembros de la Unión Europea y para aquéllas residentes en países extracomunitarios.

Las características de los productos y sus precios aparecerán en la ficha de producto. Los precios indicados en pantalla están en euros, e incluyen I.V.A. y son los vigentes. Las ofertas están debidamente marcadas e identificadas como tales. Su plazo de validez tiene efectividad mientras aparecen en su pantalla.

Si necesita una factura, debe ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Tan sólo tendrá que indicar sus datos y el número de referencia de pedido. La confirmación del pedido enviada por Masaltos.com no tiene validez como factura, sólo como comprobante de compra. El plazo para solicitar la factura de un pedido es de siete días naturales posteriores a la entrega del pedido.

2. La formalización del pedido

El cliente que quiera adquirir alguno de los productos ofrecidos en Masaltos.com deberá consultar el catálogo de productos, seleccionar el deseado y añadirlo a la bolsa de compra. Una vez en este punto accederá a rellenar un formulario con sus datos de entrega que serán tenidos en cuenta para, en el siguiente paso, establecer la forma y los gastos de envío. En dicho paso, también tendrá que seleccionar la forma de pago. Finalmente, se le mostrará el resumen de todos los datos del pedido y la opción de confirmarlo. Una vez llegado a este punto, el pedido se habrá realizado y registrado en nuestra base de datos, salvo error en el sistema. Si la forma de pago seleccionada es la tarjeta de crédito, se procederá al pago online a través del TPV virtual. El resultado de la transacción le será comunicada posteriormente al cliente.

El cliente que quiera realizar una compra en Masaltos.com deberá aceptar las condiciones generales de compra que se incluyen en la sección de confirmación del pedido y en la sección del mismo nombre. La formalización de un pedido se entenderá realizada bajo la total aceptación de estas condiciones generales.

Todos los clientes recibirán en el correo electrónico que hayan aportado en el formulario de Datos de entrega un resumen del pedido. Posteriormente, con éste y el número de referencia de la compra podrán acceder a la sección Estado de pedidos y conocer su estado, que intentará ser lo más aproximado y actualizado posible.

Los productos se enviarán a la dirección de entrega que usted nos indique, en los plazos estipulados según la [política de envío](#) utilizada para el destino de dicha entrega y la disponibilidad de los productos seleccionados.

Ni Tipsa ni TNT entregan en apartados postales. En estos casos, enviaremos el paquete a través de correo ordinario.

En los envíos a destinos fuera de España, puede que el paquete origine ciertos gastos de aduanas, en función del país de entrega. En tales casos, el cliente tendrá que abonar dichos gastos.

Por motivos de seguridad internacional Neman Europe, S.L., solo puede entregar espráis y aerosoles mediante transporte terrestre en la UE continental, Reino Unido e Irlanda, Noruega, Suiza, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla.

3. Seguridad en la comunicación y el pago online con tarjeta

Masaltos.com es un sitio seguro debido a que posee un certificado digital de servidor expedido por la autoridad de certificación Thawte. Así, todos los intercambios de datos entre el navegador del usuario y el servidor web están cifrados, asegurando así la confidencialidad de las comunicaciones y las compras. Además, con dicho certificado queda autenticado el servidor.

El pago online con tarjeta en Masaltos.com es el más seguro del momento ya que está adherido al Protocolo de Seguridad Verified by Visa. Este protocolo consiste en identificar los datos de la tarjeta de crédito con una contraseña propia que sólo conoce el propietario de la misma. Dicho dato, junto con los detalles de la tarjeta, le será requerido para el pago online. En el caso de carecer de cualquiera de los datos se le impedirá seguir con la compra. Además, la pasarela de pagos exime a Neman Europe, S.L., de conocer y almacenar los datos de las tarjetas de sus clientes, ya que pasan directamente a ser procesados mediante el sistema al que está adherido el TPV virtual.

4. Cambios, devoluciones y derechos a desistimiento

Puede descargar el documento de derecho de desistimiento [aquí](#).

Si no queda satisfecho con los productos adquiridos en Masaltos.com, los podrá devolver en un plazo no superior a 15 días naturales, contados a partir de su recepción. Las devoluciones deben remitirse a la siguiente dirección:

Neman Europe, S.L.
Calle Feria 4-6, 41003
Sevilla, España

El cliente también puede desistirse por teléfono (034954564292), correo electrónico (pedidos@masaltos.com), enviando por correo el formulario que reciba con su pedido, o descargándose el formulario de la web y enviándolo por correo o a través de la web con el siguiente formulario [aquí](#).

En los casos de posibles incidencias, o por cualquier otra causa susceptible de reclamación, el cliente podrá devolverlo por el importe en el plazo de 15 días naturales posteriores a la recepción del pedido. Los costes de devolución correrán a cargo del cliente. No se incluyen los impuestos (aranceles) de importación, que serán pagados en metálico en destino por el receptor de la mercancía. Si desea la sustitución del producto, Masaltos.com se compromete a entregar al cliente otro producto en perfecto estado.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

En el caso en que el cliente desee efectuar un cambio de producto en Masaltos.com podrá utilizar nuestro sistema de recogida o enviarnos el paquete de vuelta a la misma dirección que para las devoluciones. Una vez que nos llegue y comprobemos que todo esté en perfecto estado, le enviaremos su cambio, a través de la misma forma de envío que se utilizó en primera instancia.

Tanto en las devoluciones como en los cambios, si bien el cliente no está obligado a indicar los motivos, le agradeceríamos, sobre todo en los supuestos de cambio, nos adjuntase en el interior del paquete una nota explicando lo que desea.

No se admitirán devoluciones ni cambios de productos que no sean devueltos en perfecto estado o muestren señales de uso (siempre que no vaya más allá de la mera comprobación del buen estado y funcionamiento del mismo), exceptuando los casos de mercancía defectuosa.

En el caso de que la devolución o cambio del producto no se haga en su embalaje original (cajas, fundas, tensadores, etc.), se informa al consumidor de que el bien sufrirá una depreciación.

La forma de envío y los gastos que conlleve de los cambios y devoluciones, desde el cliente a nuestra sede, correrán por cuenta del cliente. Se pueden hacer a través de nuestro sistema de recogida, por correo ordinario o por mensajería. En ningún caso, Masaltos.com aceptará envíos a portes debidos ni con costes de aduana.

La devolución del importe se efectuará mediante transferencia bancaria, PayPal o mediante tarjeta si el pago se ha llevado a cabo a través del TPV virtual de Masaltos.com y está dentro de los 14 días siguientes a la fecha de la compra.

Transferencia bancaria: Compras internacionales abonadas mediante Transferencia o Western Union.

Paypal: Compras realizadas a través de Paypal.

Tarjeta de crédito o débito: Si el pago se ha llevado a cabo a través del TPV virtual de Masaltos.com y está dentro de los 14 días siguientes a la fecha de la compra, en caso contrario se realizara mediante transferencia bancaria.

5. Métodos de Pago

Las formas de pago que aceptamos son:

- Mediante tarjeta de crédito. Si es el método que prefiere, le aconsejamos que haga el pedido únicamente a través de www.masaltos.com mediante compra online.
- Contra reembolso (disponible sólo si el destino de entrega está en España (Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla)).
- PayPal.
- Western Union. Para ello deberá ponerse en contacto con nosotros [aquí](#).
- Mediante transferencia bancaria. Los datos que necesitará son los siguientes:
IBAN: ES76 2100 8415 5202 0005 3183
BIC (SWIFT-Code): CAIXESBBXXX

Una vez que realice la transferencia, por favor envíenos su comprobante a pedidos@masaltos.com o al fax (0034) 954 564 292. Entonces le enviaremos su pedido.

6. Servicio de atención al cliente

Para cualquier posible consulta, incidencia o reclamación, le recomendamos que se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Masaltos.com, a través del teléfono: (0034) 954 564 292 o del correo electrónico info@masaltos.com.

El horario de invierno de la atención telefónica es de 9:30 - 13:30 y 16:30 - 20:00. El de verano es de 9:30 - 13:30 y 17:00 - 20:30. Según horario de la Península Ibérica.

Masaltos.com se rige exclusivamente por las leyes españolas. En el caso de que se produzca cualquier tipo de discrepancia entre las partes en relación con la interpretación y el contenido de su página web, así como de cualquier circunstancia que pueda derivarse de la interpretación o cumplimiento del contrato, todas las partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Sevilla, siempre y cuando no tengan la condición de consumidor.

7. Protección de datos

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, Masaltos.com garantiza la confidencialidad de todos los datos facilitados por nuestros clientes. Éstos se incorporarán a un fichero automatizado propiedad de Neman Europe, S.L., el cual ha sido inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos. La finalidad del mismo es poder prestarle todo tipo de servicio sin necesidad de cumplimentar nuevamente dichos datos, así como enviarle información acerca de nuestros productos y servicios, prestarle servicios de comercio electrónico y mantener la relación de la empresa con el cliente.

Además, el interesado, al facilitar voluntariamente sus datos de carácter personal a Neman Europe, S.L., da su consentimiento para que sus datos personales puedan ser cedidos en aquellos casos en que sea necesaria la conexión con un tercero para la prestación de los servicios ofrecidos a través Masaltos.com, en especial, a las empresas de transporte con la finalidad de poder gestionar los envíos solicitados.

El interesado presta su consentimiento expreso al tratamiento de sus datos personales para recibir comunicaciones sobre los productos y servicios, promociones, jornadas, etc. de Neman Europe, S.L.

En ningún caso utilizará Neman Europe, S.L. los datos personales de los interesados para fines distintos de los anteriormente mencionados, y se compromete a guardar el debido secreto profesional y a establecer las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la información conforme a los requerimientos que establece el RD 1720/2007, de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

La navegación por la página web Masaltos.com y el uso de sus servicios implican una transferencia internacional de datos personales a los Estados Unidos de América. De conformidad con el artículo 34.e) LOPD y del artículo 26.1.a) de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, si continúa navegando, consideramos que presta su consentimiento inequívoco a la transferencia. No obstante, podrá oponerse a la transferencia solicitándolo por escrito al e-mail info@masaltos.com o por Correos a la siguiente dirección: Masaltos.com (Neman Europe S.L), C/ Feria 4-6, 41003 Sevilla, España.

Todos los clientes registrados tendrán derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos. Además, en cualquier momento, el cliente podrá manifestar su deseo de NO recibir ningún tipo de publicidad. Para ejercer estos derechos, podrán solicitarlo por escrito al e-mail info@masaltos.com o por Correos a la siguiente dirección: Masaltos.com (Neman Europe S.L), C/ Feria 4-6, 41003 Sevilla, España.

8. Propiedad industrial e intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual del contenido de la página Web, el código fuente, los diseños gráficos, el look and feel, las imágenes, fotografías y formatos son titularidad de Neman Europe, S.L., quedando totalmente prohibida su copia, reproducción o transformación por parte de terceros que carezcan de la correspondiente autorización por escrito de Neman Europe, S.L.

El establecimiento de enlaces a la web Masaltos.com no confiere ningún derecho sobre la misma, y se autoriza exclusivamente para permitir el acceso a nuestra web, quedando prohibida en otras páginas la reproducción total o parcial de las imágenes y contenidos de nuestra web. Asimismo, el simple hecho de establecer un enlace a nuestra página web no da derecho a otorgarse la categoría de empresa del grupo, colaborador o socio de Neman Europe, S.L.

Todos los derechos de propiedad industrial contenidos en la página Web son marcas registradas titularidad de Neman Europe, S.L., o marcas cuyo uso ha sido cedido a Neman Europe, S.L., por su legítimos titulares, quedando totalmente prohibida su copia, reproducción o transformación por parte de terceros que carezcan de la correspondiente autorización por escrito de Neman Europe, S.L.

9. Política de protección de menores

Todo interesado que facilite sus datos personales a través de esta página web y acepte su tratamiento declara formalmente ser mayor de 14 años, bajo su responsabilidad.

Neman Europe, S.L., informa a las personas mayores de edad que tengan a su cargo menores de edad, que será de su exclusiva responsabilidad si algún menor incorpora sus datos para solicitar algún servicio.

10. Garantía y servicio posventa

Masaltos.com responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. El consumidor debe informar a Masaltos.com de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

Siempre y cuando no existiera conformidad con el producto, esto es, en caso de producto defectuoso, Masaltos.com procederá, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato. Dichas gestiones serán gratuitas para el consumidor.

En relación con la reparación y la sustitución, la gratuidad comprenderá los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

No obstante, los productos serán conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación:

- Se ajusten a la descripción realizada por Masaltos.com y posean las cualidades del producto que se hayan presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.
- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto.

11. Códigos de conducta

- Neman Europe, S.L., está adherida a Autocontrol. Puede consultar su Código de Conducta Publicitaria haciendo [clickaquí](#).
- Neman Europe, S.L., está adherida a Confianza Online. Puede consultar el Código Ético de Confianza Online haciendo [clickaquí](#).
- Confianza Online ofrece un mecanismo de reclamación extrajudicial. Puede obtener más información y acceder al mismo haciendo [clickaquí](#).

Según el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, las empresas europeas deben facilitar un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea ODR <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12. Responsabilidad Social Corporativa

Neman Europe, S.L., es una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social que contribuye activamente y de forma voluntaria a mejorar la ética social, la protección de los consumidores y a evitar la discriminación sexual en la empresa.

Autocontrol ha otorgado a Neman Europe, S.L., el [Certificado Anual de Responsabilidad Social Corporativa](#), con lo que se acredita nuestro compromiso social.

Autocontrol es la máxima institución española reguladora de la publicidad. Su finalidad es que la actividad publicitaria se realice de forma veraz, legal, honesta y leal, todo ello en beneficio de los consumidores, de los competidores y del mercado, en general.

[Descargar como PDF](#)

Masaltos.com

Quiénes somos
Los zapatos Masaltos
El Universo Masaltos
¿Por qué ser más alto?
Dismetría - Asimetría
Masaltos.com en prensa
Testimonios
Localización
Cuidado del calzado Masaltos

Atención al Cliente

Preguntas frecuentes
[Condiciones de compra](#)
Política de envío
Estado de mi pedido
Solicitar Catálogo en Papel
Suscribirse a Newsletter
Descargar catálogo en PDF
Contacta con nosotros

Formas de Pago



Envío Express



Comercio Seguro



Este sitio web utiliza cookies propias y de terceros para mejorar nuestro servicio y ofrecer contenidos y publicidad relacionada con sus preferencias. Al continuar con la navegación consideramos que acepta su uso y que acepta nuestra [política de cookies](#).

