

## Questions fréquentes

### 1. Pourquoi les chaussures Masaltos sont-elles des chaussures spéciales?

Dessinées avec une forme l' spéciale ,nos chaussures permettent le maintien et le confort du pied. Elles permettent aussi d'augmenter votre stature jusqu'à 7 cm de plus, tout cela grâce à une semelle intérieure de 3 cm d'épaisseur, ultra légère et conçue de façon anatomique, et ajoutée à cette hauteur, celle du talon extérieur de la chaussure qui varie entre 3 et 4 cm.

### 2. Toutes les chaussures Masaltos augmentent-elles la stature de 7 cm?

Toutes les chaussures Masaltos ont une semelle intérieure de 3 cm d'épaisseur. Le talon extérieur peut lui avoir une hauteur de 3 à 4 cm, selon le modèle. Dans la liste suivante vous pourrez vérifier de combien augmentera votre stature selon le modèle que vous désirez porter:

- Toutes les chaussures permettent d'augmenter la stature de 7 cm (2.75")
- Sauf les chaussures déclarées qui augmenteront votre stature de 6 cm (2.361")

### 3. Existe-t-il des distributeurs de chaussures Masaltos dans mon pays?

Non, notre magasin est situé à Séville (Espagne). Nous avons commencé avec la vente par correspondance par le biais de la marque Masaltos, et Splash Ibérica a été précédemment associé avec le catalogue de vente de la marque depuis 1993.

Nous sommes présents sur Internet depuis 1994, ce qui permet l'achat en ligne, désormais sous le contrôle de Masaltos.com.

Nous sommes conscients des objections que vous pourriez avoir en ayant achetant ces articles sans les avoir essayés au préalable.

Nous essayons donc de faciliter au maximum l'achat de chaussures pour hommes à nos clients avec un excellent service client.

En effet, nous vous offrons la possibilité de changer les chaussures achetées mais aussi de résoudre quelconques problèmes de dissymétrie. Par ailleurs, si vous n' êtes pas satisfait du produit, vous pouvez nous retourner les chaussures, et nous vous garantissons le remboursement de ces derniers.

### 4. Puis-je acheter en toute sécurité sur Masaltos.com?

Oui, dans le but d'assurer la sécurité maximale pour le processus d'approvisionnement, Masaltos.com utilise un système de "paiement sécurisé", ce qui signifie que le cryptage de change de données s'effectue via SSL jusqu'à 256 bits et la communication directe avec l'institution financière du client à payer par carte de crédit. Masaltos.com dispose également d'un certificat numérique émis par le serveur de l'autorité de certification Thawte, documentaire avec validation et la vérification de l'existence de l'organisation qui détient la propriété.

## 5. Le paiement par carte de crédit se fait-il de manière sécurisée?

Oui. Si vous choisissez de régler votre paiement par carte de crédit, vous bénéficierez de la forme de paiement la plus sécurisée du moment. Masaltos.com adhère au Système de Commerce Électronique Sécurisé, régi par le protocole de sécurité : Verified by Visa. De cette façon vous ne pouvez réaliser le paiement en ligne par carte de crédit que si vous êtes le titulaire légitime de celle-ci. Pour plus d'information, cliquez [ici](#).

## 6. Je ne peux pas réaliser le paiement en ligne par carte de crédit, que faire?

Vous devez tenir compte des conditions suivantes:

- Tenez compte des conditions techniques affichées sur la page précédant le paiement par carte.
- Introduisez correctement les informations de la carte de crédit.
- Introduire le mot de passe de votre carte de crédit pour les paiements en ligne. Si vous n'avez pas encore de mot de passe, vous devez entrer en contact avec votre banque et suivre leurs instructions afin d'obtenir votre mot de passe, soit à travers le site Web de la dite banque, soit par téléphone.

Si vous avez rempli toutes ces conditions, et que vous continuez à ne pas pouvoir réaliser le paiement, nous vous prions de recommencer la commande ultérieurement ou bien de vous mettre en contact avec nous en cliquant [ici](#).

## 7. Combien existe-t-il de modalités de commande?

Voici les différentes modalités que nous vous proposons afin de réaliser votre commande:

1. Sur [www.masaltos.com](http://www.masaltos.com) pour un achat en ligne
2. À travers la Poste, en utilisant le bon de commande de notre catalogue imprimé
3. Par courriel à [pedidos@masaltos.com](mailto:pedidos@masaltos.com)
4. Par téléphone au (0034) 954 564 292
5. Par fax au (0034) 954 564 292

## 8. Puis-je payer autrement que par carte de crédit?

L'ensemble des modalités de paiement sont:

- Par carte de crédit. Si c'est la modalité de paiement que vous préférez, faites votre commande en ligne sur [www.masaltos.com](http://www.masaltos.com)
- Livraison contre remboursement (seulement si l'adresse du destinataire se trouve en Espagne (Îles Baléares, Îles Canaries, Ceuta ou Melilla))
- PayPal
- Western Union
- Par virement bancaire. Les coordonnées dont vous aurez besoin sont les suivantes:  
IBAN : **ES77 2100 8415 5102 0004 1380**  
BIC (SWIFT-Code) : **CAIXESBBXXX**

Une fois le transfert effectué, veuillez nous envoyer une copie du récépissé à [pedidos@masaltos.com](mailto:pedidos@masaltos.com) ou par fax au (0034) 954 564 292. A ce moment-là nous vous enverrons votre commande.

## 9. Que puis-je faire si les chaussures que je viens d'acheter ne me vont pas?

Si vos chaussures ne vous vont pas, vous pouvez nous les renvoyer à l'adresse suivante:

Splash Ibérica  
C/ Feria, 4-6 41003  
Sevilla, Espagne

Si la commande a été effectuée hors Union Européenne (sauf les îles), nous vous recommandons de les renvoyer à notre , qui est le moyen le plus pratique et le plus rapide.

Si vous résidez dans l'Union Européenne, nous vous recommandons de prendre contact avec nous afin de faciliter le processus autant que possible. Cependant, le plus pratique serait de nous faire parvenir le colis par la poste, le mode paquet bleu est le système le plus économique. Néanmoins, vous pouvez utiliser le support que vous désirez. N'oubliez pas que les frais de port sont à votre charge. Nous vous recommandons d'inclure une note à l'intérieur de la boîte avec vos coordonnées et ce que vous voulez.

**En cas de changement, nous nous occupons des dépenses d'expédition des chaussures Masaltos par notre magasin. Ceci est valable que pour le premier changement de modèle, de la même commande.**

## 10. Puis-je obtenir un remboursement si je ne suis pas satisfait?

Oui. Si vous n'êtes pas satisfait par votre achat, vous disposez d'un délai de 15 jours pour renvoyer les chaussures à condition qu'elles ne présentent aucun signe d'utilisation.

Le remboursement sera émis seulement si les chaussures sont retournées avec tous les accessoires.

Vous pouvez nous les renvoyer à:

Splash Ibérica  
C/ Feria 4-6 41003  
Séville, Espagne

En y ajoutant une note explicative. De notre côté, nous vous ferons parvenir le montant correspondant aux chaussures par mandat postal dès réception du colis.

## 11. Pouvez-vous résoudre mon problème de dissymétrie?

Nous pouvons résoudre votre problème jusqu'à 3 cm de dissymétrie. Contactez-nous par téléphone. Le numéro est le (+34) 954 564 292, ou bien envoyez-nous une consultation avant d'effectuer votre commande. Vous serez agréablement surpris du résultat.

## 12. Quelles taxes devez-vous payer?

- Union Européenne:

L'envoi des commandes dans la zone de l'Union Européenne est exemptée de frais de douanes.

- Hors Union Européenne:

Les commandes envoyées en dehors de l'Union Européenne peuvent être soumises à des frais de douane. Ces taxes sont exigées par les autorités locales et relèvent de la seule responsabilité du client.

Prenez en compte le fait que, dans la cas où cela s'avérerait nécessaire, vous devrez payer les frais de douane d'importation que les autorités nationales de votre pays pourraient vous facturer. Ou bien dans le cas où les douanes espagnoles estimeraient cela nécessaire.

modèles espagnols esuimeraient cela nécessaire.

### 13. Existe-t-il des chaussures Masaltos pour femme?

Les chaussures Masaltos ne sont disponibles que pour les hommes. Toutefois, quelques-uns de nos modèles sport sont unisexes.

En cette saison, nous avons incorporé des modèles féminins exclusifs, confortables et légers. Grace à leur design idéal vous vous sentirez plus grande sans avoir besoin de porter des talons hauts. Consultez-les [ici](#).

### 14. Où se trouve le magasin de Masaltos.com?

Notre siège central et d'exposition au public est situé à Séville.

L'adresse est :

Splash Ibérica,  
C/ Feria 4-6, 41003,  
Seville, Espagne.

Cependant, nos chaussures sont distribuées dans le monde entier.

### 15. Comment puis-je connaître ma pointure?

Pour connaître votre pointure, cliquez [ici](#).

### 16. Comment est le service de collecte de Masaltos.com?

Si vous voulez un ramassage pour Masaltos.com l'échange ou le retour est facile. **Ce service est exclusif à l'Union Européenne**, à l'exclusion des îles. Il suffit de suivre les instructions suivantes:

1. Dites-nous ce que voulez faire, soit un retour ou un échange dans la section Mon compte du site, puis de mes commandes. Si vous êtes inscrit / connecté directement accessibles **d'ici**.
2. Sélectionnez la commande que vous voulez faire retourner, confirmez le modèle que vous voulez faire revenir, vérifiez l'adresse et la collecte paquet fuseau horaire.
3. Vérifiez vos informations avec notre système de télématique.
4. Ou, vous pouvez aussi contacter notre Service Client au téléphone (0034) 954 564 292.

#### Politique de collecte de Masaltos.com en Espagne

S'il s'agit d'un retour de produit les frais de recouvrement seront à la charge du client.

Dans le cas d'un changement de modèle ou de la taille. il suffit de payer 8 € en contrepartie pour la collection. Cependant, l'expédition dans notre boutique est GRATUITE.

Dans le cas d'un deuxième changement, c'est à dire la deuxième fois où le client n'est pas satisfait, ce dernier doit naver 8.90€ d'expédition et 8 € pour la collection.

vous payer pour l'expédition et le pour la collection.

### **Politique de collecte dans l'UE**

S'il s'agit d'un retour de produit, les 17 € de frais de recouvrement seront à la charge du client.

Dans le cas d'un premier changement de modèle ou de taille, il vous suffit de payer 17 € pour la collection. L'expédition dans notre boutique est GRATUITE.

Dans le cas d'un deuxième changement, changer de modèle ou de taille d'une même commande, vous devrez payer 17 € pour l'expédition et 17 € pour la collection.

**Contactez-nous** pour plus d'informations.

**Télécharger en PDF**