

Modifications, retours et droits de rétractation

Vous pouvez télécharger le document de droit de rétractation [ici](#).

Si vous n'êtes pas satisfait des produits achetés sur Masaltos.com, vous pouvez les retourner dans un délai maximum de 14 jours calendaires, à compter de la réception. Les retours doivent être envoyés à l'adresse suivante :

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

Le client peut également se rétracter par téléphone (034954564292), par e-mail (orders@masaltos.com), en envoyant par la poste le formulaire qu'il reçoit avec sa commande, ou en téléchargeant le formulaire sur le Web et en l'envoyant par courrier ou courrier électronique.

Le droit de rétractation ne sera pas applicable aux contrats faisant référence à :

- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur et de l'utilisateur ou nettement personnalisés.
- La fourniture de marchandises scellées qui ne sont pas aptes à être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellées après la livraison.

Dans le cas où le client souhaite effectuer un échange de produit sur Masaltos.com, il peut utiliser notre système de collecte ou nous renvoyer le colis à la même adresse que pour les retours. Une fois qu'il nous parvient et que nous vérifions que tout est en parfait état, nous enverrons votre monnaie, par le même mode d'expédition que celui utilisé en premier lieu.

Aussi bien dans les retours que dans les échanges, bien que le client ne soit pas obligé d'en indiquer les raisons, nous vous serions reconnaissants, notamment en cas d'échange, que vous nous joigniez une note à l'intérieur du colis expliquant ce que vous souhaitez.

Masaltos - Échanges et retours

02-08-2026

Les retours ou les échanges de produits qui ne sont pas retournés en parfait état ou qui présentent des signes d'utilisation ne seront pas acceptés (tant qu'ils n'aillent pas au-delà de la simple vérification du bon état et du fonctionnement de ceux-ci). Dans ce cas, le consommateur est informé que le bien subira une dépréciation.

En cas de retour, bien que le client ne soit pas obligé d'en indiquer les raisons, nous vous serions reconnaissants, surtout en cas d'échange, de joindre une note à l'intérieur du colis expliquant ce que vous voulez.

Nous n'accepterons pas les retours de produits qui ne sont pas retournés en parfait état ou qui présentent des signes d'utilisation (pour autant que cela ne dépasse pas la simple vérification du bon état et du fonctionnement du produit). Dans ce cas, le consommateur est informé que les biens feront l'objet d'une dépréciation.

Dans le cas où le produit n'est pas retourné dans son emballage d'origine (boîtes, étuis, housses, tendeurs, etc.), le consommateur est informé que le bien sera déprécié de trois euros.

Le mode d'expédition et les frais associés aux retours et aux échanges, du client à notre siège, seront à la charge du client. Ils peuvent être faits par notre système de collecte (seulement pour l'Espagne, 8€, et l'Union européenne, 20€), par courrier ordinaire ou par courrier. En aucun cas, Masaltos.com n'acceptera des envois à port dû ni à frais de douane.

Nous n'acceptons pas les retours ou les échanges pour les produits dont les frais de douane n'ont pas été payés par le client ou qui sont en attente de dédouanement. Si de tels frais devaient survenir, ils seraient à la charge de l'expéditeur. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous informer sur le processus de paiement et vous aider à le traiter.

Sauf accord contraire entre les parties, le remboursement sera effectué en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le client pour acheter le produit.