

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

Na nossa página Masaltos.com, o cliente pode comprar sapatos com cunha interior que aumentam a altura, obter informação sobre eles e ver ofertas e preços especiais.

Nesta secção, pode ler as Condições gerais de compra da Masaltos.com. Comprar na nossa loja online pressupõe a aceitação total das mesmas. Caso tenha alguma dúvida, contacte o nosso serviço de Atendimento ao Cliente.

1. SISTEMA DE COMPRA NA MASALTOS.COM

As compras realizadas na Masaltos.com estão submetidas às normas vigentes e ao resto da legislação em questão, sendo consideradas como realizadas as operações de venda na Neman Europe S.L.: Calle Feria 4-6, 41003, Sevilha, Espanha. As compras efetuadas na Masaltos.com estarão sujeitas ao pagamento de imposto (IVA), de acordo com o estabelecido pelas normas vigentes para as pessoas físicas ou jurídicas residentes nos Estados membros da União Europeia e para as que residem em países extra comunitários.

As características dos produtos e os seus preços serão apresentados na ficha do produto. Para os países que fazem parte da União Europeia, os preços indicados no ecrã estão em euros, e incluem IVA e são os aplicáveis. Os preços para as Canárias, Ceuta e Melilla são em euros e não incluem IVA. Para os países que não fazem parte da União Europeia, os preços indicados no ecrã estão em euros e não incluem IVA, constituindo o preço total o valor que aparece no ecrã. As ofertas estão devidamente marcadas e identificadas como tais. O seu prazo de validade terá efetividade enquanto aparecer no ecrã.

As características dos produtos e os respectivos preços aparecerão na tela. Os artigos e serviços estarão disponíveis para venda até que se esgotem. Os preços indicados na tela estão em euros e incluem IVA. Serão os preços vigentes, salvo erro tipográfico. As ofertas estão devidamente marcadas e identificadas como tal, e são válidas enquanto estiverem na nossa página.

Se precisar de uma factura, pode solicitar uma gratuitamente em papel ou em formato electrónico durante o processo de compra. A confirmação da encomenda enviada pela Masaltos.com não é considerada como fatura, mas apenas como comprovativo da compra.

2. FORMALIZAÇÃO DO PEDIDO

O cliente que queira adquirir um dos produtos oferecidos em Masaltos.com deverá consultar o catálogo, selecionar o desejado e adicioná-lo ao carrinho de compras. Neste ponto, terá acesso ao preenchimento de um formulário com os seus dados de entrega, que serão levados em conta para que, no passo seguinte, se estabeleça a forma e custos do envio. Também neste ponto deverá selecionar a forma de pagamento. Finalmente, ser-lhe-á mostrado o resumo de todos os dados da encomenda e a opção de confirmação. Terminados os passos anteriores, a encomenda terá sido efetuada e registada na nossa base de dados, salvo erro do sistema. Se a forma de pagamento selecionada for com cartão de crédito, proceder-se-á ao pagamento online através do TPV virtual do Sistema 4B. O resultado da transação será comunicado posteriormente ao cliente.

O cliente que quiser efetuar uma compra na Masaltos.com deverá aceitar as condições gerais de compra, incluídas na secção de confirmação da encomenda e na secção com o mesmo nome. Considera-se que a formalização de uma encomenda foi realizada com a aceitação total destas condições gerais.

Todos os clientes receberão um resumo da encomenda no e-mail fornecido no formulário de dados da encomenda. Posteriormente, poderão usar o número de referência da compra para aceder à secção Situação de Encomendas, para conhecer a sua situação que tentará ser a mais aproximada e atualizada possível.

Os produtos serão enviados para o endereço que nos indicar dentro dos prazos estipulados de acordo com a forma de envio utilizada para o destino da dita entrega e com a disponibilidade dos produtos selecionados.

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

Os custos de envio serão gratuitos para qualquer país do mundo na compra de um ou mais pares de sapatos, salvo algumas exceções. Para mais informações, consulte a nossa [Política de Envio](#).

Os envios dentro da União Europeia estarão isento de gastos alfandegários.

Os envios fora da União Europeia podem estar sujeitos a pagos de alfândega. Estes impostos serão exigidos pelas autoridades locais e será responsabilidade do cliente.

Considere que em caso que seja necessário, deverá pagar os impostos alfandegários de importação quando as autoridades nacionais de seu país despachem seu produto. O mesmo poderia acontecer aqui desde que as autoridades espanholas o considerem oportuno.

Serviço Urgente 14

Se não quiser esperar, também pode fazer a sua encomenda antes das 12h00 de hoje e solicitar a entrega para amanhã antes das 14h00, através do serviço Urgente 14. O seu preço é um serviço adicional da Masaltos.com é 14 euros e está disponível apenas em dias úteis para a Península de Espanha.

MBE Delivery Point

Se não estiver em casa e quiser receber a sua encomenda num ponto de entrega, o MBE Delivery Point é um serviço que lhe permite receber as suas encomendas num ponto de entrega autorizado. Este serviço gratuito está apenas disponível em Espanha (continental e Ilhas Baleares), Itália, França, Alemanha e Polónia.

As promoções não são cumulativas entre si.

Nem a MRW, UPS, MBE nem a DHL fazem entregas em caixas postais. Neste caso, enviaremos a encomenda através do correio normal.

Por motivos de segurança internacional, Nerman Europe, S.L., apenas é permitido entregar sprays e aerossóis na Península Ibérica (Espanha e Portugal) e nas Ilhas Balneares (Espanha).

3. SEGURANÇA NAS COMUNICAÇÕES E PAGAMENTO ONLINE COM CARTÃO

Masaltos.com é um site seguro porque possui um certificado digital de servidor emitido pela autoridade de certificação Thawte. Assim, todas as trocas de dados entre o navegador do utilizador e o servidor Web estão codificadas, assegurando, deste modo, a confidencialidade das comunicações e das compras. Além disso, o dito certificado autentica o servidor.

O pagamento online com cartão de crédito na Masaltos.com é um dos métodos mais seguros do momento porque aderiu ao protocolo de segurança "Verified by Visa". Este protocolo consiste em identificar os dados do cartão de crédito com uma senha própria, que só é conhecida pelo seu proprietário. Esta informação juntamente com todos os detalhes do

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

cartão ser-lhe-ão requeridas para o pagamento online. No caso de carecer de algum destes dados, o cliente não poderá efetuar a compra. Além disso, a plataforma de pagamento exige a Neman Europe, S.L. de conhecer ou armazenar os dados dos cartões de seus clientes, já que passam a ser processados diretamente mediante o sistema 4B.

4. TROCAS E DEVOLUÇÕES

[Aqui](#) você pode fazer o download do documento de direito de retratação.

Se não ficar satisfeito com os produtos adquiridos em Masaltos.com, poderá devolvê-los num prazo não superior a 15 dias, contados a partir da sua recepção. As devoluções devem ser enviadas para o seguinte endereço:

Neman Europe
C/ FERIA 4-6, 41003
Sevilla, España

No caso de possíveis incidências, como o produto chegar deteriorado, avariado, enganado ou por outra causa qualquer susceptível de reclamação, o cliente poderá devolvê-lo, e ser-lhe-á reembolsada a quantia do calçado sempre que esteja dentro do prazo máximo de 15 dias após a recepção do produto. Os custos da devolução ficarão por conta do cliente (segundo a Lei de 15/1/96, número 7/1996). Se, pelo contrário, deseja a substituição do produto, a Masaltos.com compromete-se a entregar ao cliente outro produto em perfeito estado.

O direito de rescisão não se aplica aos contratos relativos a:

Fornecimento de produtos fabricados de acordo com as especificações do consumidor ou claramente personalizados.

Fornecimento de produtos selados que não sejam adequados para devolução por motivos de saúde ou higiene e que tenham sido abertos após a entrega.

No caso de devoluções, embora o cliente não seja obrigado a indicar as razões, ficaríamos gratos, especialmente no caso de trocas, se anexasse uma nota dentro do pacote explicando o que pretende.

Não aceitaremos devoluções de produtos que não sejam devolvidos em perfeitas condições ou que mostrem sinais de utilização (desde que não vá além da mera verificação do bom estado e funcionamento do produto). Neste caso, o consumidor é informado de que os bens serão sujeitos a depreciação.

No caso do produto não ser devolvido na sua embalagem original (caixas, estojos, coberturas, tensores, etc.), o consumidor é informado de que o bem será depreciado de três euros.

A troca de tamanho é gratuita, só em na primeira troca.

O método de envio e os custos envolvidos nas devoluções e trocas, do cliente para a nossa sede, serão suportados pelo cliente. Podem ser feitas através do nosso sistema de recolha (só em Espanha e União Europeia - preço: 8 € Espanha; 20 € União Europeia), por correio normal ou por estafeta. Em nenhum caso, Masaltos.com aceitará envios com portes devidos ou com custos alfandegários.

A forma de envio e os custos associados às alterações e devoluções, do cliente para a nossa sede, serão suportados pelo cliente. Podem ser feitas através do nosso sistema de cobrança, por correio normal ou por estafeta. Em nenhum

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

caso, a Masaltos.com aceitará envios com portes a pagar ou com despesas alfandegárias.

Não aceitamos devoluções ou trocas de produtos cujas taxas alfandegárias não tenham sido pagas pelo cliente ou que estejam pendentes de desalfandegamento. Caso surjam tais despesas, as mesmas serão da responsabilidade do remetente. Se desejar, podemos informá-lo sobre o processo de pagamento e ajudá-lo a processá-lo.

Salvo acordo em contrário entre as partes, o reembolso será efectuado utilizando o mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente para adquirir o produto.

5. FORMAS DE PAGAMENTO

As formas de pagamento que aceitamos são:

Por **cartão de crédito**. Se for o método que prefere, aconselhamo-lo a só fazer a encomenda através de www.masaltos.com

À **cobrança** (disponível apenas se o destino de entrega estiver na Espanha (Ilhas Baleares, Ilhas Canárias, Ceuta ou Melilha))

PayPal

Western Union (caso escolha este serviço entre em contacto connosco [aqui](#))

Mediante **transferência bancária**. Necessita dos seguintes dados:

IBAN: ES77 0049 0180 2227 1303 3227

BIC (SWIFT-Code): BSCHEMM

Uma vez realizada a transferência, envie-nos o comprovativo para pedidos@masaltos.com ou para o WhatsApp, (0034) 638 726 246. Enviar-lhe-emos, então, a encomenda.

Klarna. Pague em 3x sem juros.

Como funciona?

Divida o custo de sua compra em 3 parcelas sem juros, que são debitadas no seu cartão de crédito ou débito todos os meses. Para tal, durante o processo de compra, no ecrã Processar Encomenda em "Finalizar Compra" apenas terá de

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

selecionar a opção "Pagar em 3".

Este serviço só está disponível online para Espanha, França, Itália, Irlanda, Reino Unido e Portugal.

Klarna. Pague depois sem juros.

Compre agora, pague após a entrega.

Como funciona?

- 1) Você faz a compra agora.
- 2) Você recebe sua compra.
- 3) Você tem até 30 dias após o envio para pagar.
- 4) Sem juros ou comissões.

Este serviço só está disponível online para a Suécia, Noruega, Finlândia, Dinamarca, Alemanha, Áustria, Suíça, Holanda, Reino Unido, Bélgica e Polónia.

Klarna. Financie seu pagamento com a Klarna.

Divida seu pagamento de 6 a 36 meses com apenas um custo fixo por parcela.

Como funciona?

- 1) Escolha Financiar seu pagamento com a Klarna ao fazer seu pedido e pague apenas a primeira parcela.
- 2) Receba seu pedido.
- 3) O restante dos pagamentos será debitado automaticamente no seu cartão.

Este serviço só está disponível online para a Suécia, Noruega, Finlândia, Alemanha e Suíça.

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para quaisquer consultas, incidências ou reclamações, recomendamos-lhe que entre em contacto com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Masaltos.com, através do telefone (34) 954 564 292 ou do e-mail info@masaltos.com.

O horário de inverno de Atendimento telefónico é: 09h00min-14h00min e 15h00min-18h00min. O de verão é: 09h00min-14h00min e 15h00min-18h00min. Conforme o horário espanhol.

Responder-lhe-emos o mais brevemente possível.

7. PROTEÇÃO DE DADOS

Em conformidade com o que é disposto no regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e o Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação destes dados e para o qual se abole a Diretiva 95/46/CE (regulamento geral de proteção de dados – RGPD), Masaltos.com garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos nossos clientes. Estes dados serão incorporados a um ficheiro automatizado, propriedade da Neman Europe, S.L. o qual foi inscrito na Agência espanhola de Proteção de Dados. A sua finalidade é poder prestar-lhe vários tipos de serviços sem ter que preencher novamente os ditos dados, assim como enviar-lhe informação sobre os nossos produtos e serviços, prestar-lhe serviços de Comércio eletrónico e manter a relação da empresa com o cliente.

Além disso, o interessado, ao fornecer voluntariamente os seus dados de carácter pessoal à Neman Europe, S.L. dá o seu consentimento para que os seus dados pessoais sejam cedidos a terceiros nos casos em que seja necessária a conexão com tais para a prestação dos serviços oferecidos pela Masaltos.com, de forma especial às empresas de transporte com o fim de concretizar os envios solicitados, o que constituirá a base jurídica para o seu tratamento.

A fim de lhe oferecer os métodos de pagamento Klarna, no momento do pagamento, podemos transmitir à Klarna durante o processo de compra seus dados pessoais incluídos no formulário de contato e detalhes do pedido, para que Klarna possa avaliar se você atende aos requisitos de acesso seus métodos de pagamento e para adaptar esses métodos de pagamento ao seu perfil. Os seus dados pessoais são tratados de acordo com as disposições da [política de privacidade de Klarna](#).

O interessado dá o seu consentimento expresso ao tratamento dos seus dados pessoais para receber informação sobre os produtos, serviços e promoções da Neman Europe, S.L., o que constituirá a base jurídica para o seu tratamento.

Em nenhum caso a Neman Europe, S.L. utiliza os dados pessoais dos interessados para fins distintos aos anteriormente mencionados e compromete-se a guardar o devido segredo profissional e a estabelecer as medidas de segurança necessárias para salvaguardar a informação conforme a Proteção de Dados de Carácter pessoal.

Os dados pessoais dos clientes e dos utilizadores serão conservados durante o tempo necessário para preencher os objetivos do tratamento. Subsequentemente, procederá-se à eliminação destes últimos. Contudo, o cliente pode revogar o seu consentimento para o tratamento dos seus dados a qualquer momento.

Masaltos.com utiliza “cookies” próprios que permitem melhorar a qualidade do nosso serviço e da sua experiência como utilizador. Para mais informação pode consultar a nossa política de cookies.

A navegação pela página Web Masaltos.com e a utilização dos seus serviços implica uma transferência internacional de dados pessoais aos Estados Unidos da América. Em conformidade com o artigo 49.1.a) do RGPD, ao continuar a sua navegação, consideramos que dá o seu consentimento à transferência anteriormente descrita. Contudo, poderá opôr-se à transferência solicitando-o por escrito ao enviar por correio eletrónico info@masaltos.com ou por Correio Postal à

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

seguinte morada: Masaltos.com (Neman Europe S.L), C/ FERIA 4-6, 41003 Sevilla, España.

Todos os clientes registados terão direito ao acesso, retificação, cancelamento, supressão, limitação, oposição e mobilidade dos seus dados, bem como de retirar o seu consentimento e apresentar uma queixa na frente da autoridade de controlo (Agência Espanhola de Proteção de Dados). Além disso, o cliente poderá manifestar, em qualquer momento, o seu desejo de Não receber nenhum tipo de publicidade. Para exercer esses direitos, poderá solicitá-lo por escrito ao e-mail info@masaltos.com ou pelos Correios para o seguinte endereço: Neman Europe, C/ FERIA 4-6, 41003 Sevilla, España.

8. PROPRIEDADE INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Todos os direitos de propriedade intelectual do conteúdo da nossa página Web: o código fonte, os desenhos gráficos, as imagens, fotografias, e formatos pertencem à Neman Europe S.L. e é completamente proibida a sua cópia, reprodução ou transformação por parte de terceiros que não tenham a correspondente autorização por escrito da Neman Europe, S.L.

O estabelecimento de links à web Masaltos.com não concede nenhum direito sob a mesma, e só é autorizado exclusivamente para facilitar o acesso à nossa web. É proibida a reprodução total ou parcial das imagens e conteúdos da nossa web em outras páginas. Desta forma, o simples fato de estabelecer um link à nossa página web não dá o direito de se tornar empresa do grupo, colaborador ou sócio da Neman Europe, S.L.

Todos os direitos de propriedade industrial contidos na página web serão marcas registadas da Neman Europe, S.L., ou marcas cujo uso lhe foi cedido pelos seus legítimos proprietários. Portanto, será totalmente proibida sua cópia, reprodução ou transformação por parte de terceiros que não tenham a correspondente autorização por escrito da Neman Europe, S.L.

9. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE MENORES

Todo o interessado que forneça os seus dados pessoais através desta página web e aceite o seu tratamento declara ser maior de 14 anos, por sua responsabilidade.

Neman Europe, S.L. informa às pessoas maiores de idade que tenham menores ao seu encargo que será da sua exclusiva responsabilidade se o menor incorporar os seus dados para solicitar algum serviço.

10. GARANTIA E SERVIÇO PÓS VENDA

Masaltos.com será responsável por qualquer falta de conformidade que possa surgir num período de três anos a partir da entrega, que será entendida como tendo ocorrido no dia que aparece na factura ou no recibo de compra, ou na nota de entrega se esta for posterior.

Se não houver conformidade com o produto solicitado pelo consumidor, isto é, em caso de produto defeituoso, a Masaltos.com tomará as atitudes devidas, que podem corresponder a: reparação, substituição, queda de preço ou resolução de contrato. Tais ações serão gratuitas para o consumidor.

Em relação à reparação e à substituição, a gratuidade incluirá os custos de envio, assim como os custos relacionados com a mão de obra e os materiais.

No entanto, os produtos estarão de acordo com o contrato sempre que cumprirem todos os requisitos expostos a seguir:

Masaltos - Condições de compra

27-03-2026

- a. Ajustem-se à descrição realizada por Masaltos.com e possuam as qualidades do produto que foi apresentado ao consumidor em forma de mostra ou modelo.
- b. Sejam aptos ao uso a que ordinariamente se destinem os produtos do mesmo tipo.
- c. Apresentem as qualidades e as utilidades habituais de um produto do mesmo tipo que o consumidor e usuário possa fundadamente esperar, uma vez devidamente informado da natureza do produto

11. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

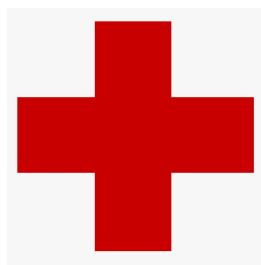
Neman Europe, S.L., é uma empresa altamente comprometida com a ética e a responsabilidade social, ela contribui ativamente e de maneira voluntária para melhorar a ética social, a proteção dos consumidores e para evitar a discriminação sexual na empresa.

Autocontrol concedeu a Neman Europe, S.L., o [Certificado Anual de Responsabilidade Social Corporativa](#), uma prova concreta do nosso compromisso social.

Autocontrolo também atribuiu à Neman Europe, S.L., o Certificado Anual de Responsabilidade Social Empresarial para efeitos de atribuição do distintivo "[Igualdade na Empresa](#)", com o qual são acreditadas as nossas políticas de igualdade de género.

Autocontrol é a máxima instituição espanhola reguladora da publicidade. A sua finalidade é que a atividade publicitária seja realizada de maneira veraz, legal, honesta e leal, estando cada vez mais orientada para o benefício dos consumidores, da concorrência e do mercado em geral.

A Neman Europe, S.L. colabora com diferentes ONG, como a [Cruz Vermelha](#), a [Caritas](#), [Dance com EM](#) e a [Crecer con Futuro](#), dedicada à proteção das crianças mais desfavorecidas.



12. Vendas

Os saldos de inverno começam a 7 de janeiro e terminam a 28 de fevereiro.

Os saldos de verão começam a 1 de julho e terminam a 31 de agosto.

As promoções não são acumuláveis entre si.