

Обмен и возврат

Вы можете скачать образец заявления на возврат товара [здесь](#).

Если вы недовольны своей покупкой на Masaltos.com, вы можете вернуть ее в течение 14 дней с момента получения покупки. Возврат должен быть произведен по адресу:

Neman Europe S,L

Calle Feria 4-6, 41003

Севилья, Испания

Клиент также может осуществить отказ по телефону (+34 954 564 292), по электронной почте (pedidos@masaltos.com), направив по почте форму, полученную вместе с заказом, либо скачав форму с веб-сайта и отправив её по почте или через онлайн-форму, доступную по следующей [ссылке](#).

В случае возникновения инцидентов или претензий, Клиент имеет право вернуть заказ в течение 14 дней с момента его получения. Расходы, связанные с возвратом товара, несёт Клиент. Налоги и тарифы на импорт товара не включены в стоимость и должны быть оплачены наличными при прибытии товара в место назначения. В случае обмена заказа, Masaltos.com гарантирует доставку нового товара в идеальном состоянии.

Право на возврат и обмен товара не применяется в случае:

Поставки товаров, изготовленных по спецификациям потребителя или персонализированных товаров.

Поставки запечатанных товаров, которые не подлежат возврату по причинам защиты здоровья или гигиены, если они были вскрыты после доставки.

При возврате товара клиент не обязан указывать причины, однако мы будем признательны, особенно в случае обмена, если вы вложите записку с пояснением своих пожеланий.

Возврат обуви не принимается в случае, если товар возвращён в состоянии, не соответствующем надлежащему, либо имеет следы носки, за исключением случаев, когда примерка осуществлялась исключительно в целях проверки размера, характеристик и качества товара и не выходит за пределы обычной проверки, допускаемой законодательством.

В случае возврата обуви без оригинальной упаковки (включая упаковку, растяжек и иные комплектующие элементы) Покупатель уведомляется о вычете из стоимости товара 3 (три) евро.

Masaltos - Обмен и возврат

02-08-2026

Обмен размера обуви осуществляется бесплатно исключительно при первом обращении Покупателя с соответствующим требованием.

Покупатель несет ответственность за отправку товара при его обмене или возврате, и все связанные с этим расходы от его местоположения до нашего офиса. Для удобства клиентов мы предлагаем организацию возвратов через наш курьерский сервис, доступный в Испании по цене 8 евро и для стран ЕС по цене 20 евро. Кроме того, клиенты имеют возможность использовать обычную почту или другие курьерские службы по своему выбору. Важно отметить, что Masaltos.com категорически не принимает возвраты с наложенным платежом или таможенными пошлинами в любых обстоятельствах.

Мы не принимаем возвраты или обмены товаров, по которым не оплачены таможенные пошлины или которые находятся в стадии таможенного оформления. В случае возникновения таких пошлин ответственность за их оплату ложится на отправителя. Если необходимо, мы можем предоставить информацию о процессе оплаты и помочь с оформлением.

Если иное не согласовано Сторонами, возврат уплаченной суммы осуществляется тем же способом оплаты, который был использован Покупателем при приобретении товара.