

Masaltos - Genel Satın Alma Şartları

02-06-2026

Masaltos.com web sitesinden özenle üretilen boy uzatan ayakkabı satın alabilirsiniz. Ayrıca, özellikle sizin için düşünülmüş olan promosyonlar ve özel tekliflerin tadını çıkarabilirsiniz.

Masaltos.com sitesini kullanmanız işbu genel koşullara rıza gösterdiğiniz anlamına gelecektir. Online mağazamızdan yapılan alışverişlerde müşterilerimiz bu koşulları kabul etmiş sayılacaktır. Herhangi bir sorunuz olması halinde lütfen Müşteri Hizmetleri departmanımızla irtibat kurun.

1. MASALTOS.COM ALIŞVERİŞ SİSTEMİ

Aşağıdaki koşullar aşağıdaki firmaya ait olan Masaltos.com sitesindeki ürünlerin satışını düzenlemektedir: Neman Europe S.L, Calle Feria 4-6, 41003, Sevilla, İspanya. İnternet üzerinden verilen siparişler için, Avrupa Birliği üye ülkelerinde ve Avrupa Birliği üyesi olmayan ülkelerde yaşayanlar için yönetmelikte belirtilen vergisi (KDV) fiyatlara dahildir.

Ürünlerin karakteristik özellikleri ve ücretleri internet sayfasında gösterilecektir. Avrupa Birliği üyesi ülkeler için, ekranda belirtilen fiyatlar Euro olarak belirtilmekte olup ve KDV dahildir. Kanarya Adaları, Ceuta ve Melilla için fiyatlar euro cinsindedir ve KDV'yi içermez. Avrupa Birliği üyesi olmayan ülkeler için, ekranda belirtilen fiyatlar Euro olarak belirtilmekte olup ve KDV içermez, toplam fiyat, web sayfasında gösterilen fiyattır.. Özel teklifler gereğince işaretlenecek ve tanımlanacaktır. Web sayfasında geçerli oldukları şekilde gösterileceklerdir.

Ürünlerin karakteristik özellikleri ve ücretleri internet sayfasında gösterilecektir. Ürünler ve servisler, stok tükenene kadar satışa uygun durumda olacaktır. Bu web sayfasındaki tüm fiyatlar EURO olarak belirtilmekte olup, vergileri de içermektedir. Özel teklifler gereğince işaretlenecek ve tanımlanacaktır. Web sayfasında geçerli oldukları şekilde gösterileceklerdir.

Faturaya ihtiyaç duyarsanız, Müşteri Hizmetleri'mizle iletişime geçmelisiniz. Sadece, kişisel bilgilerinizi ve sipariş referans numarasını belirtmeniz gerekmektedir. Masaltos.com tarafından gönderilen sipariş onayı, fatura olarak geçerli değildir, sadece satın alma işleminin kanıtıdır.

2. ALIŞVERİŞ PROSEDÜRLERİ

Masaltos.com sayfasında sunulan ürünlerden herhangi birini sipariş vermek isteyen müşteriler, online ürün kataloguna gidip, ilgili ürünü seçerek alışveriş sepetine atmalıdır. Bir sonraki adımda da teslim şartları ile ilgili formu doldurarak, kargo detaylarını bildirmelidir. Bu aşamada müşteri, ödeme şeklini de seçmelidir. Sonuç olarak sistem bütün alışverişin detaylarını gösterecek ve onaylamak için seçenek sunacaktır. Bu aşamaya kadar gelen bütün siparişler işleme alınmakta ve hatalar hariç veritabanımıza kayıt olmaktadır.

Masaltos.com web sitesi üzerinden sipariş vermek isteyen müşterinin aynı adla sipariş onayı bölümünde yer alan satın alma genel koşulları kabul etmesi gerekir. Siparişin işleme alınması için bu koşulları tam kabul ettiği takdirde yapılacaktır.

Ödeme işlemi teyit edildiği zaman, sipariş takibinin sürekli olarak yapılabilmesini sağlayacak şekilde, web sitesi üzerinden sipariş numarası iletilir. Siparişin tanımını ve belirtilen kişisel bilgileri içeren bir e-posta mesajı da gönderilecektir. Bu onay, fatura yerine geçmez. Ayrıca vermiş olduğunuz siparişi Masaltos anasayfasında yer alan Sipariş Takibi bölümünden izleyebilirsiniz.

Siparişleriniz sizin girmiş olduğunuz teslimat adresine gönderilecektir. Teslim süres [teslimat politikamızda](#) belirtilen hedefe ve ayrıca seçilen ürünlerin mevcudiyet durumuna bağlıdır.

Masaltos - Genel Satın Alma Şartları

02-06-2026

Masaltos.com, dünyadaki tüm ülkelere bir veya daha fazla ayakkabı siparişinde ücretsiz teslimat sağlar, bazı istisnalar hariç. Daha fazla bilgi için lütfen [Teslimat Politikam?za bak?n](#).

Gümrük vergileri

Avrupa Birliği ülkelerine gönderilen siparişler gümrük vergi ve harçlarından muaftır.

Avrupa Birliği dışındaki gönderiler, menşe ülke, değer ve miktar gibi bir dizi unsura dayalı olarak gümrük yoluyla beyan edilir. Vergiye tabi gönderiler, yerel makamlar tarafından uygulanan KDV ödemesine tabi olabilir. Vergi/KDV'nin tasfiyesi ve ödenmesi alıcının sorumluluğundadır.

Ekspres Servis 14

Beklemek istemiyorsanız bugün saat 12:00'e kadar siparişinizi verebilir ve Acil 14 servisi ile ertesi gün saat 14:00'e kadar teslimat talebinde bulunabilirsiniz. Ekspres servis ek bir hizmetidir, fiyatı 14 Euro ve sadece İspanya (Yarımada) için iş günlerinde geçerlidir.

MBE Delivery Point

Eğer evde değilseniz ve siparişinizi bir teslimat noktasından almak isterseniz, MBE Delivery Point hizmeti, siparişlerinizi yetkili teslimat noktalarından almanızı sağlar. Bu hizmet ücretsizdir ve yalnızca İspanya (ana kara ve Balear Adaları), İtalya, Fransa, Almanya ve Polonya'da kullanılabilir.

Promosyonlar di?er *tekliflerle birlikte* kullan?lamayabilir.

Uluslararası güvenlik nedeniyle Neman Europe S.L. yalnızca İber Yarımadası'nda (İspanya ve Portekiz) ve Balear Adaları'nda (İspanya) sprey ve aerosol sağlayabilir.

3. ÖDEME VE GÜVENLİ ONLINE İŞLEMLER

Masaltos.com olarak İnternet ortamındaki güvenliğin ne kadar önemli olduğunun farkıdayız. Bu amaçla, Masaltos.com, sanal ortamda yapacağınız tüm alışveriş için size tam güvenliği garanti etmektedir. Kredi Kartlar ile yapılan ödemeler için, Masaltos.com yalnızca Verified by Visa ve SecureCode işaretleri ile tanımlanabilen Güvenli uluslararası protokolünü kullanan SEC (Güvenli Elektronik Ticaret) işlemlerini kabul etmektedir. Güvenli Elektronik Ticaret, temel amacı İnternet işlemlerinde güvenliği garanti etmek olan bir inisiyatiftir.

Ödeme güvenli ödeme ağ geçidi üzerinden yapıldığında, sistem kredi kartının Güvenli Elektronik Ticaret için etkin kılınmış olup olmadığını otomatik olarak kontrol eder. Sonrasında kartın sahibi olan banka ile irtibat kurar ve kişisel bir onay kodu vasıtasıyla işlem için onay talep eder. İşlem yalnızca kredi kartının sahibi olan banka onay kodunu teyit ettiğinde geçerli olarak kabul edilir. Aksi halde işlem reddedilecektir.

4. DEĞİŞTİRME VE İADE

Ürün iade formunu indirmek için lütfen [tıklayınız](#).

Eğer aldığınız üründen memnun kalmadıysanız, ürünün kullanılmamış veya hasarsız olması şartıyla, ürünü size ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde aşağıdaki adrese göndererek iade edebilirsiniz.

Masaltos - Genel Satın Alma Şartları

02-06-2026

Neman Europe, S.L.
C/ FERIA, 4-6
41003 Sevilla, İspanya

Müşteri, telefon (0034954564292) veya e-posta (pedidos@masaltos.com) yoluyla; siparişiyle birlikte gönderilen formu posta ile göndererek veya web [formu](#) indirip posta ya da web üzerinden aşağıdaki form aracılığıyla göndererek cayma hakkını kullanabilir.

Olası bir sorun veya herhangi bir talep konusu durumunda, müşteri siparişin tesliminden itibaren 14 takvim günü içinde ürünü iade edebilir. İade kargo ücreti müşteriye aittir. İthalat vergileri (gümrük vergileri) iade kapsamına dahil değildir ve ürünün teslim edileceği noktada alıcı tarafından nakit olarak ödenecektir. Ürünün değiştirilmesini talep etmesi durumunda, Masaltos.com müşteriye kusursuz durumda başka bir ürün göndermeyi taahhüt eder.

İade ve değişim hakkı, aşağıdaki sözleşmelere uygulanmaz:

Tüketicinin özel isteğine göre hazırlanmış veya açıkça kişiselleştirilmiş malların temini.

Sağlık veya hijyen nedeniyle iade edilemeyen ve teslimattan sonra ambalajı açılmış kapalı ürünlerin temini.

Ürün mükemmel durumda geri gönderilmez veya kullanım izleri gösterirse (sadece ürünün düzgün durumda olduğunu ve çalıştığını kontrol etme amacıyla yapılan incelemeyi aşan durumlar hariç), iade kabul edilmeyecektir. Bu durumda tüketiciye ürünün değer kaybına uğrayacağı bildirilir.

Ürünün iadesi orijinal ambalajında (kutu, kılıf, aksesuarlar vb.) yapılmadığı takdirde, tüketiciye ürünün 3€ değerinde değer kaybı olacağı bildirilir.

Kargo yöntemi ve müşteri tarafından geri gönderme ile değişim masrafları müşteriye aittir. İade işlemleri, İspanya için 8€ ve Avrupa Birliği için 20€ olan kurye sistemimiz aracılığıyla düzenlenebilir. Ayrıca müşteriler, PTT veya farklı kurye hizmetlerini de tercih edebilirler. Lütfen dikkat edin, Masaltos.com hiçbir koşulda kapıda ödeme veya gümrük vergisi ile gönderileri kabul etmemektedir.

Eğer Avrupa Birliği'nde yaşamıyorsanız, iade sürecini mümkün olduğunca kolaylaştırmak için bizimle iletişime geçmenizi öneririz. En uygun ve ekonomik olan PTT posta servisiyle ürünü bize gönderebilirsiniz. İade nedeniyle ödenecek taşıma masrafları tarafınızdan karşılanacaktır. Ürünü değiştirme sebebinizi, sizlere daha iyi hizmet sunabilmemiz için lütfen belirtiniz. Bir değişim durumunda yeni ürünün tekrar gönderim kargo ücretini de [www.masaltos.com](#) karşılar. (Her sipariş için 1 kez geçerlidir.)

Gümrük ücretleri ve işlemleri tamamlanmamış ürünlerin iade ve değişimi kabul edilmez. Eğer böyle bir ücret oluşursa, ödemesi gönderen kişiye aittir. Dilerseniz, ödeme süreci hakkında bilgi verebilir ve işleminizi tamamlamanıza yardımcı olabiliriz.

Masaltos - Genel Satın Alma Şartları

02-06-2026

Taraflar arasında mutabık kalınmadıkça, tutarın iadesi müşterinin ürünü satın almak için kullandığı ödeme yöntemiyle yapılacaktır.

5. ÖDEME YÖNTEMLERİ

Kabul edilen ödeme şekilleri:

- Kredi Kartı, Debit Kart.
- Kapıda ödeme (sadece İspanya için geçerlidir).
- PayPal.
- PayPal
- Western Union. Bu şekilde ödeme yapmak isteyen müşteriler bizimle iletişime geçmelidir.
- Banka havalesi. Aşağıdaki bilgilere ihtiyacınız olacaktır:

IBAN: ES77 0049 0180 2227 1303 3227

BIC (SWIFT-Code): BSCHEM33

Adresimiz: **C/ Feria 4 y 6 Sevilla 41003 İspanya**

Banka havalesi tamamladıktan sonra yaptığınız ödemeyi, lütfen bize bildirin. Ya da faks ile (0034) 954 564 292.

6. İLETİŞİM

Her türlü soru, talep, tavsiye, şikayet veya geribildiriminiz için Müşteri Hizmetleri Birimimizi (0034) 954-564-292 numaralı hattımızı arayarak ya da info@masaltos.com adresine e-posta göndererek bizimle irtibata geçebilirsiniz. Çalışma Saatleri: Yaz (GMT +2): Haftaiçi 9:00-14:00 / 15:00-18:00, Kış (GMT +1): Haftaiçi 9:00-14:00/ 15:00-18:00

Nihai Tüketici ve Masaltos.com arasında gerçekleşen bu alışveriş koşulları İspanyol kanunlarında yer verilen Tüketici Hukuku'na tabidir. Tarafların bu sözleşme ile ilgili olarak anlaşmazlığa düşmesi halinde, yetkili yargı yetkisi her durumda Sevilla Mahkemeleri yetkisi olacaktır.

7. KİŞİSEL BİLGİLERİN KORUNMASI

Avrupa Parlamentosu tarafından 27 Nisan 2016 tarihinde çıkarılan "Kişisel Verilerin İşlenmesinde Gerçek Kişilerin Korunmasına, Verilerin Serbest Dolaşımına ve 95/46 Sayılı AB Direktifinin Kaldırılmasına Dair 2016/679 Sayılı Tüzük" uyarınca Masaltos.com web sitesi müşterilerimizin bize sunmuş olduğu tüm kişisel verilerin gizliliğini garanti etmektedir. Tüm veriler otomatik bir şekilde İspanya Kişisel Veri Koruma Ajansı'na kayıtlı bir arşive (Neman Europa, S.L.) transfer edilmektedir. Bu önlemlerin temel amacı kişisel verilerinizi girerken formları mükerrer defalar doldurmanızı gerektirmeden hizmetlerimizi sunmak ve ürün ve hizmetlerimiz hakkında size bilgilendirme yapabilmek, İnternet aracılığı ile size ticari hizmetler sunabilmek ve müşterilerimize destek sağlayabilmektedir.

Masaltos - Genel Satın Alma Şartları

02-06-2026

Ayrıca, kişisel verilerini Neman Europa SL'ye gönüllü olarak ileten kişiler bu yolla kişisel verilerinin üçüncü taraflara transferine de onay vermiş olur ki bu tarafların hizmetlerin sunumuna katılımı gerekmektedir (örneğin Masaltos.com sitesi üzerinden yasal prosedürler çerçevesinde sipariş edilmiş olan ürünlerin teslimatı için taşımacılık firmasından hizmet alınması gibi).

Birey, kendisine ait kişisel bilgilerin Neman Europa SL, ve ayrıca Neman Europa SL'nin sahip olduğu grup şirketleri tarafından ürün ve hizmetler, promosyonlar, çalışma şekli ve diğer hususlara ilişkin olarak kişisel veri toplamak için yasalara uygun şekilde işlenmesine açık bir şekilde onay vermektedir.

Neman Europa S.L. hiçbir şekilde kişisel verileri burada açık şekilde ifade edilmiş amaçlar dışında kullanmayacaktır ve Firma verilerin güvenliğini garanti etmekte, bu verilerin yasalar uyarınca korunması için alınabilecek tüm önlemleri alacağını taahhüt etmektedir.

Müşteriler ve kullanıcıların kişisel verileri yukarıda sayılan hizmetleri sunabilmek için gerekli oldukça depolanacaktır. Daha sonra bu veriler silinecektir. Ancak, müşteri kendi kişisel verilerine ilişkin vermiş olduğu onayı herhangi bir zamanda geri çekebilir.

Masaltos.com sitesi kendisine ve üçüncü taraflara ait "cookies - çerezler" kullanmaktadır ki bunlar hizmetlerin kalitesinin geliştirilmesine ve ayrıca web sitesinin kolay şekilde kullanımına olanak tanımaktadır. Daha fazla bilgi için lütfen "[Çerez Politikası](#)" linkini tıklayınız.

Masaltos.com websitesinde gezinmek ve hizmetlerini kullanmak kişisel verilerin Amerika Birleşik Devletleri'ne transferine neden olmaktadır. GDPR'nin 49.1.a Maddesi uyarınca, web sitemizin kullanımına devam ettiğiniz sürece kişisel verilerinizin transferine de onay vermiş olmanızdır. Bununla birlikte, info@masaltos.com adresine e-posta ile ya da Masaltos.com (Neman Europa S.L.), C/Feria 4-6, 41003 Sevilla, İspanya adresine yazılı olarak bildirmek suretiyle bu konudaki itirazınızı bildirebilirsiniz.

Tüm kayıtlı müşterilerimizin kendi kişisel verilerine erişme, rektifiye etme, silme, yok etme, itiraz etme ve bir başka arşive taşıma hakları mevcuttur ve ayrıca onaylarını geri çekebilir ya da kontrol otoritesine (İspanya Kişisel Verilerin Korunması Ajansı) şikayetlerini iletebilirler. Ayrıca, herhangi bir zamanda, müşterimiz herhangi bir türde reklam bildirimlerini almayı reddedebilir. Bunu yapmak için lütfen itirazınızı info@masaltos.com adresine e-posta ile ya da Masaltos.com (Neman Europa S.L.), C/Feria 4-6, 41003 Sevilla, İspanya adresine yazılı olarak bildiriniz.

8. FİKRİ VE SINAİ MÜLKİYET

Bu sitede yer alan her türlü metin, görüntü, grafik, logo, resim ve diğer dökümanlar, program kodları, web sitesinin dış görünümü, tasarımı, düzenlenmiş veya olduğu gibi kullanılmış içerik ve her tür fikri mülkiyet, bunlarla sınırlı olmamak ve bunlara bağlı her türlü haklar dahil olmak üzere, yalnızca Neman Europe S.L. ve ilgili şirketlere ait olup, yalnızca sahipleri tarafından ve sahiplerinin izni ile kullanılmaktadır. Bunlar herhangi bir şekilde izinsiz kopyalanamaz, üzerlerinde değişiklik yapılamaz, kiralanamaz, ödünç verilemez, iletilemez ve yayınlanamaz. Ayrıca, sitemize bir bağlantı kurarak Neman Europe S.L veya onun Grup Şirketlere üyelik için herhangi bir hak vermemektedir.

Bu web sitesinde yer alan tüm fikri mülkiyet hakları Neman Europe, S.L ait tescilli markalarıdır. Neman Europe, SL'in yazılı izni olmaksızın, herhangi bir şekil ve ortamda kopyalanması veya yeniden yaratılması kesinlikle yasaktır.

9. KİŞİSEL BİLGİLER VE ÇOCUKLAR

Bu websitesinde kişisel bilgilerini veren herkes 14 yaş ve üzeri olmak zorundadır. Neman Europe S.L

Masaltos - Genel Satın Alma Şartları

02-06-2026

hizmetlerden faydalanmak için bilgilerini veren çocukların ebeveynlerinin sorumlu olduklarını belirtir.

10. GARANTI VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Tüm Masaltos ürünlerimiz üretim hatalarına karşı iki yıl garantilidir. Ürünün tesliminden itibaren iki yıl içinde ortaya çıkabilecek uyumsuzluklar için Masaltos.com sorumlu olacaktır. Tüketici, ürünle ilgili problemi oluştuğu tarihten 60 gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür.

Satın alınan malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde, tüketici malları Masaltos.com firmaya geri vererek değiştirilmesini veya ödediği bedelin iadesini veya ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirimini ya da ücretsiz olarak tamirini talep edebilir.

Teslim ücreti, işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ücretsiz olarak sunulacaktır.

Aşağıdaki durumlarda; ürünler, satış sözleşmesi'ne uygun olarak yapılmış sayılacaktır.

Ürün bilgileri Masaltos.com'da gösterilen açıklamasını karşılaması durumunda garanti uygulanmaz. Ürünün niteliklerine sahip bir örnek veya model olarak tüketiciye sunulmuştur.

Teslim edilen mal aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik eşdeğer maldır. .

Sunulan ürün aynı tür ürünlerin kalitesine sahiptir ve tüketicinin beklentisi karşılanmaktadır.

11. İNDİRİM

Kış indirimleri 7 Ocak'ta başlar ve 28 Şubat'ta sona erer.

Yaz indirimleri 1 Temmuz'da başlar ve 31 Ağustos'ta sona erer.

Kampanyalar birbiriyle birleştirilemez.