

Masaltos - İade ve Değişim

03-08-2026

İade ve Değişim

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.

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.

Masaltos - İade ve Değişim

03-08-2026

İade nedeniyle ödenecek taşıma masrafları tarafınızdan karşılanacaktır. Ürünü değiştirme sebebini, 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.

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