DOCUMENTO LEGAL

Políticas de Envío

Políticas de Envíos, Reembolso y Devoluciones

ACTUALIZADO | 7 DE AGOSTO DE 2026

72 h	30 días	Lun–Vie	2 intentos
Tiempo de entrega aproximado	Plazo para devoluciones	Días de entrega	Antes de volver a matriz

Envíos y Entregas

01

Condiciones de los Envíos

En METALIUM – ARMET Cia Ltda., realizamos los envíos directamente desde nuestra empresa. El costo del envío dependerá del destino, el plazo de entrega, el importe de la compra y el peso. Puedes calcular el costo final en la página de “Finalizar Compra”, donde se detallará el precio del producto, impuestos y envío.

Para cumplir con los tiempos de entrega, los pedidos deben realizarse antes de la hora de corte. Si se realizan después, se procesarán al día siguiente. El tiempo de entrega es de aproximadamente 72 horas.

Los pedidos pagados por transferencia se procesarán una vez recibido el pago. Para envíos urgentes, recomendamos evitar este método de pago.

Al realizar un pedido en www.metalium.ec, recibirás un correo electrónico con la confirmación del envío. Para garantizar la entrega, es necesario proporcionar un número de teléfono y enviar una foto de la cédula del responsable de la compra por correo o WhatsApp. Nuestro servicio de transporte solo entregará el producto tras verificar la identidad del comprador.

02

Garantías

Todos nuestros productos cuentan con un certificado de garantía que asegura su originalidad y autenticidad. Están fabricados con altos estándares de calidad y garantizamos su durabilidad.

En caso de recibir un producto dañado durante el transporte, METALIUM – ARMET Cia Ltda. se hará responsable de la devolución, reembolso o crédito en tienda, según el caso.

03

Horario y Día de Entrega

Nuestros transportistas trabajan de lunes a viernes y no realizan entregas los sábados, domingos ni festivos. Las fechas de entrega no consideran feriados locales o autonómicos del destino, solo festivos nacionales y locales del origen.

No garantizamos una hora exacta de entrega, pero intentaremos cumplir con el horario aproximado indicado. Si no se localiza al destinatario tras dos intentos, el pedido regresará a nuestra matriz y el cliente deberá recogerlo en nuestras instalaciones.

04

Pedidos No Entregados

Si un pedido no se puede entregar por causas imputables al cliente, no se reembolsará el costo del envío. Para reenviar la mercadería, deberá abonarse nuevamente el costo de envío.

05

Responsabilidad en los Plazos y Transportista

Nos reservamos el derecho de modificar los métodos de envío si es necesario, garantizando siempre los tiempos de tránsito.

No somos responsables de retrasos causados por fuerza mayor, como huelgas o condiciones climáticas adversas. En estos casos, haremos la entrega lo antes posible.

06

Registro y Cuenta en METALIUM – ARMET Cia Ltda.

Durante la compra, puedes registrarte en nuestra web y crear una cuenta para agilizar futuras compras. Podrás almacenar, modificar o eliminar direcciones de envío según tus necesidades.

Devoluciones y Reembolsos

07

Devoluciones

Nuestra política de devoluciones tiene una duración de 30 días. Pasado este plazo, no ofrecemos reembolsos ni cambios.

Para ser elegible para una devolución, el artículo debe estar sin usar y en su empaque original. No se aceptan devoluciones de productos en promoción o con descuentos especiales.

Para procesar una devolución, se requiere el recibo, comprobante de compra o factura.

No aceptamos devoluciones de:

- Artículos usados, dañados o con piezas faltantes que no sean por error nuestro.
- Productos devueltos después de 30 días de la entrega.

08

Reembolsos

Tras recibir e inspeccionar la devolución, notificaremos por correo si ha sido aprobada o rechazada.

Si se aprueba, el reembolso se procesará y se acreditará en el método de pago original dentro de unos días.

09

Reembolsos Atrasados o Perdidos

Si no has recibido el reembolso:

1. Verifica tu cuenta bancaria.
2. Contacta a tu entidad financiera, ya que el reembolso puede tardar en reflejarse.
3. Si tras estos pasos no has recibido el reembolso, contáctanos en **admin@metalium.ec**.

10

Artículos en Oferta

Solo se pueden reembolsar artículos a precio regular. Los productos en oferta no tienen reembolso.

11

Intercambios

Solo reemplazamos artículos defectuosos o dañados. Para solicitar un cambio, envía un correo a **devoluciones@metalium.ec** y remite el artículo a: METALIUM – ARMET Cia Ltda. DE LA PRENSA 5622 N63, SABANILLA / COTOCOLLAO / PONCEANO – QUITO.

12

Envío de Devoluciones

Para devolver un producto, debes enviarlo a la dirección mencionada.

- Los costos de envío de la devolución corren por cuenta del cliente y no son reembolsables.
- Si recibes un reembolso, el costo del envío de devolución se deducirá del monto.
- Los tiempos de entrega pueden variar según la ubicación.
- Para devoluciones de artículos valiosos, recomendamos un servicio de envío rastreable o seguro. No garantizamos la recepción de la devolución.

Soporte

13

¿Necesitas Ayuda?

Contáctanos en **admin@metalium.ec** para consultas sobre reembolsos y devoluciones.