



Cuidado y Bienestar con conciencia Ambiental

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ) HANAMI AROMAS Y ESENCIAS

1. ¿Qué tipo de productos vende Hanami Aromas y Esencias?

Ofrecemos una amplia variedad de productos relacionados con el bienestar, la cosmética natural y la aromaterapia, entre ellos:

- Jabones artesanales
- Productos de cuidado facial, corporal y capilar
- Perfumes inspirados, splash y colonias
- Aceites corporales y capilares
- Ambientadores y brumas textiles
- Velas aromáticas
- Productos esotéricos
- Materias primas para cosmética natural
- Esencias aromáticas, Esencias hidrosolubles y Esencias para velas

2. ¿Cómo puedo realizar un pedido?

Puedes realizar tu pedido a través de:

- Puedes realizar un pedido directamente en nuestra página web. Simplemente añade los productos deseados al carrito y sigue los pasos del proceso de compra
- WhatsApp
- Redes sociales
- Directamente en nuestra tienda física
- Nuestro equipo también puede brindarte asesoría para elegir el producto adecuado.

3. ¿Qué métodos de pago aceptan?

Los métodos de pago pueden incluir:

- Transferencias bancarias
- Pagos por medios electrónicos
- Pagos acordados directamente al realizar el pedido
- La información del pago se comparte al momento de confirmar la compra.

Calle 34 # 1 AW 24 Local 1 Santa Inés Neiva – Huila

Contacto: 314 245 21 05

Correo: Hanami.aromasyesencias@gmail.com



Cuidado y Bienestar con conciencia Ambiental

4. ¿Realizan envíos?

Sí. Realizamos envíos a diferentes ciudades y municipios de Colombia mediante transportadoras o servicios de mensajería.

El costo del envío depende del destino, peso del paquete y transportadora utilizada.

5. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega pueden variar según la ciudad de destino.

Tiempo estimado: ciudades principales: 2 a 5 días hábiles otros municipios: 3 a 7 días hábiles. En productos personalizados el tiempo puede ser mayor debido al proceso de elaboración.

6. ¿Puedo cancelar mi pedido?

Sí, puedes solicitar la cancelación de tu pedido siempre que este no haya sido enviado o elaborado, especialmente en el caso de productos personalizados. Para solicitar la cancelación debes comunicarte lo antes posible con nuestros canales de atención.

7. ¿Qué hago si recibo un producto dañado o incorrecto?

Si recibes un producto dañado o diferente al solicitado, debes comunicarte con nosotros dentro de los tres (3) días posteriores a la recepción del pedido, enviando:

- Número de pedido o factura
- Fotografías del producto
- Descripción del inconveniente
- Nuestro equipo evaluará el caso y brindará una solución.

8. ¿Puedo pedir productos personalizados?

Sí. Elaboramos productos personalizados como:

- Jabones artesanales
- Productos de cuidado facial, corporal y capilar
- Brumas aromáticas
- Aceites corporales o capilares
- Estos productos se elaboran según las características solicitadas por el cliente.

Calle 34 # 1 AW 24 Local 1 Santa Inés Neiva – Huila
Contacto: 314 245 21 05
Correo: Hanami.aromasyesencias@gmail.com



Cuidado y Bienestar con conciencia Ambiental

9. ¿Los productos personalizados tienen cambio o devolución?

No. Debido a que se elaboran bajo pedido con características específicas, los productos personalizados no tienen cambios ni devoluciones, salvo defectos de fabricación.

10. ¿Puedo comprar materias primas para hacer mis propios productos?

Sí. En Hanami Aromas y Esencias también comercializamos materias primas para la elaboración de cosmética natural, como:

- Bases cosméticas
- Aceites vegetales
- Aceites esenciales
- Extractos botánicos
- Activos cosméticos
- Colorantes, micas y pigmentos
- Esencias aromáticas
- Moldes

11. ¿Las materias primas incluyen asesoría?

Podemos brindar orientación básica sobre el uso de algunos ingredientes. Sin embargo, la formulación final y el uso adecuado de las materias primas es responsabilidad del cliente.

12. ¿Los perfumes son originales?

Los perfumes inspirados que comercializamos corresponden a interpretaciones olfativas inspiradas en grandes marcas y no representan productos oficiales de dichas marcas.

13. ¿Los productos pueden generar alergias?

Cada piel es diferente. Por esta razón recomendamos realizar una prueba de sensibilidad antes de utilizar cualquier producto cosmético. Si presentas irritación o reacción, suspende su uso.

14. ¿Tienen tienda física?

Sí. Puedes visitarnos en nuestra tienda mostrador ubicado en:
Calle 34 #1AW 24 Barrio Santa Inés Neiva – Huila, Colombia

Calle 34 # 1 AW 24 Local 1 Santa Inés Neiva – Huila
Contacto: 314 245 21 05
Correo: Hanami.aromasyesencias@gmail.com



Cuidado y Bienestar con conciencia Ambiental

15. ¿Cómo puedo contactar con Hanami Aromas y Esencias?

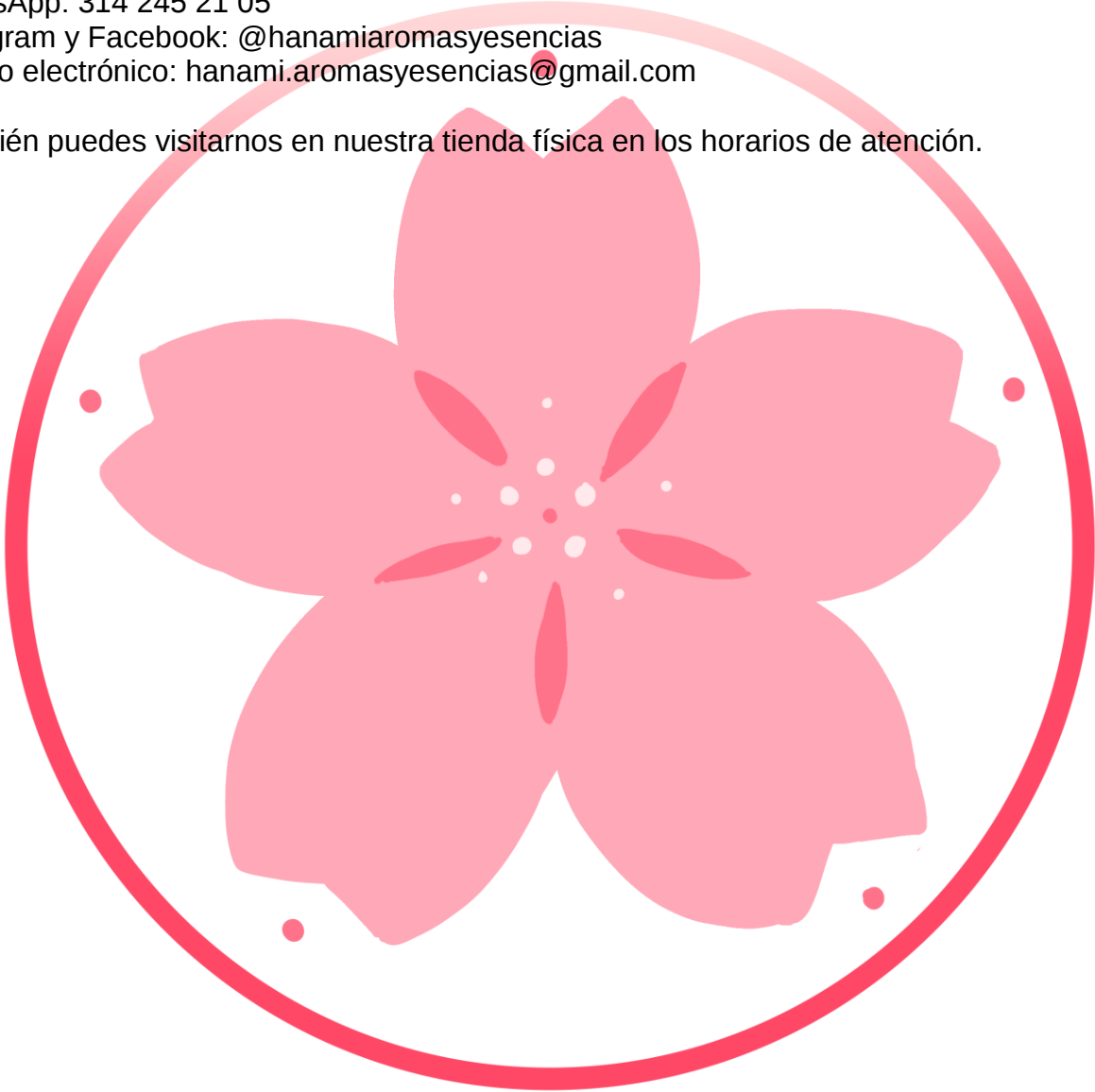
Puedes comunicarte con nosotros a través de:

WhatsApp: 314 245 21 05

Instagram y Facebook: @hanamiaromasyesencias

Correo electrónico: hanami.aromasyesencias@gmail.com

También puedes visitarnos en nuestra tienda física en los horarios de atención.



Calle 34 # 1 AW 24 Local 1 Santa Inés Neiva – Huila
Contacto: 314 245 21 05
Correo: Hanami.aromasyesencias@gmail.com