

Preguntas Frecuentes (FAQ / PQR) – ESSENTIA Perfumería

1. ¿Qué tipo de productos vende ESSENTIA?

En **ESSENTIA Perfumería** nos especializamos en la venta de **perfumes 100% originales para hombre, mujer y unisex** de reconocidas casas perfumistas. Nuestro objetivo es ofrecer fragancias auténticas que destaquen por su calidad, duración y elegancia.

2. ¿Los perfumes que venden son originales?

Sí. Todos los productos comercializados por **ESSENTIA Perfumería** son **100% originales**. No vendemos imitaciones ni réplicas. Trabajamos con proveedores confiables y productos con sus códigos de lote y presentaciones auténticas.

3. ¿Cómo puedo realizar un pedido?

Puedes realizar tu pedido directamente en nuestra tienda en línea. Solo debes seleccionar el producto, añadirlo al carrito y seguir los pasos del proceso de compra hasta completar el pago.

4. ¿Qué métodos de pago aceptan?

Aceptamos los métodos de pago habilitados Nequi, Llave, Bold

5. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo del envío se calcula automáticamente durante el proceso de compra y puede variar según la ciudad o región de destino.

6. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega puede variar dependiendo de la ciudad de destino. Generalmente los pedidos se entregan entre **2 y 5 días hábiles** después de confirmado el pago.

7. ¿Cómo puedo saber el estado de mi pedido?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás la información de seguimiento del envío para que puedas conocer su estado y ubicación.

8. ¿Puedo devolver un perfume si no me gusta el aroma?

Por razones de **higiene y seguridad del producto**, no se aceptan devoluciones de perfumes que hayan sido abiertos o utilizados. Te recomendamos revisar las características del perfume antes de realizar tu compra.

9. ¿Qué debo hacer si recibo un producto incorrecto o en mal estado?

Si recibes un producto incorrecto, dañado o con algún defecto, debes comunicarte con nosotros dentro de las **primeras 48 horas después de recibir el pedido**, para gestionar la solución correspondiente.

10. ¿Cómo puedo contactar con ESSENTIA Perfumería?

Puedes comunicarte con nosotros a través de:

- a. Correo electrónico: essentiasmed@gmail.com.
- b. Redes sociales oficiales de ESSENTIA

Nuestro equipo estará disponible para ayudarte con cualquier inquietud.

11. ¿ESSENTIA tiene tienda física?

Actualmente **ESSENTIA Perfumería opera principalmente como tienda en línea**, lo que nos permite ofrecer una experiencia de compra rápida, segura y accesible.

12. ¿Cómo puedo saber si un perfume es original?

En **ESSENTIA Perfumería** garantizamos que todos nuestros productos son **100% originales**. Los perfumes conservan sus **empaques originales, códigos de lote y presentaciones auténticas**, lo que permite verificar su procedencia.

13. ¿Los perfumes vienen sellados?

Sí. Todos los perfumes vendidos por **ESSENTIA Perfumería** se entregan en **su empaque original y sellado de fábrica**, garantizando que el producto no ha sido abierto ni manipulado antes de llegar al cliente.

14. ¿Qué es un decant?

Un **decant** es una fracción de un perfume original que se transfiere desde el frasco original a un atomizador más pequeño. Esto permite que los clientes puedan **probar una fragancia antes de adquirir el frasco completo**, a un costo más accesible.

En **ESSENTIA Perfumería**, todos los decants provienen de **perfumes 100% originales**.

15. ¿Los decants son originales?

Sí. Los **decants de ESSENTIA Perfumería** provienen directamente de **perfumes originales**. El contenido es exactamente la misma fragancia del frasco original, solo presentado en un envase de menor tamaño.

16. ¿Los decants tienen cambio o devolución?

Debido a su **naturaleza como producto fraccionado y de uso personal**, los decants **no tienen cambio ni devolución**.

Solo se aceptarán reclamaciones en caso de que el producto **llegue roto o con fuga ocasionada durante el transporte**, situación que debe reportarse dentro de las **primeras 24 horas después de recibir el pedido**.