



PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

Bienvenido a la sección de ayuda de **LA CASITA DEL ASEO DYD**. Aquí tenemos las dudas más comunes de nuestros clientes para ayudarte a tener una experiencia de compra rápida y segura. Si no encuentras la respuesta que buscas, no dudes en contactarnos al Cel: 3222123433.

SOBRE NUESTROS PRODUCTOS Y CALIDAD

1. ¿Qué tipo de materias primas utilizan en sus productos?

Todos nuestros productos de aseo, perfumes y cuidado personal están elaborados con **materias primas de calidad de laboratorio químico**. Esto asegura la pureza, efectividad y seguridad de cada componente, siguiendo estrictos estándares de control de calidad.

2. ¿Qué es el "oxígeno activo" y en qué productos se encuentra?

El oxígeno activo es un poderoso agente limpiador y desinfectante que actúa mediante la oxidación para eliminar manchas y microorganismos. Nuestros clientes lo usan para lavar, desmanchar y dar una apariencia fabulosa y una limpieza superior sin residuos químicos agresivos a la ropa de toda la familia.

3. ¿Cómo sé que el producto que recibo es nuevo y no ha sido manipulado?

Por razones estrictas de higiene, salud pública y seguridad del producto, **todos nuestros productos se envían perfectamente sellados con precintos de seguridad**. Una vez que el sello se rompe, el producto pierde su garantía de esterilidad e integridad.

PROCESO DE COMPRA Y PAGOS

4. ¿Cómo puedo realizar un pedido?

¡Es muy sencillo! Navega por nuestra tienda virtual, selecciona los productos que desees y añádelos al carrito de compras. Cuando estés listo, haz clic en "Finalizar Compra", ingresa tus datos de envío y selecciona tu método de pago preferido.



5. ¿Qué métodos de pago aceptan?

Aceptamos pagos a través de llave virtual, nequi, contra entrega y/o las pasarelas **Bold** / **Wompi**, que te permite pagar con tarjeta de débito (PSE) y, en algunos casos, pago en efectivo en puntos autorizados (ej. Efecty, Baloto).

ENVÍOS Y ENTREGAS (Desde Bogotá a nivel nacional)

7. ¿A qué ciudades de Colombia realizan envíos?

Realizamos envíos a la mayoría de los municipios de Cundinamarca y ciudades principales de Colombia, cubiertos por nuestras transportadoras aliadas.

8. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo del envío varía según el peso del pedido y la ciudad de destino. Puedes calcular el costo aproximado en el carrito de compras ingresando tu ciudad y departamento antes de finalizar el pago.

9. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

Nuestros envíos salen desde Bogotá. Los tiempos estimados de entrega son:

- **Bogotá y alrededores:** 1 a 3 días hábiles.
- **Ciudades principales:** 2 a 5 días hábiles.
- **Otras poblaciones:** 4 a 8 días hábiles.
- *Nota:* Estos tiempos pueden variar por condiciones climáticas, del estado de las vías o temporadas de alta demanda de las transportadoras.

10. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Una vez que despachemos tu pedido, te enviaremos un correo electrónico y/o un mensaje de WhatsApp con el número de guía de la transportadora y un enlace para que puedas hacer seguimiento en tiempo real.



DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

11. ¿Puedo devolver un producto si no me gusta? (Derecho de Retracto)

Solo si el producto está absolutamente sellado, en su empaque original, con todas las etiquetas y precintos intactos. Debido a la naturaleza líquida y química de nuestros productos (aseo, cuidado personal y perfumes), **no podemos aceptar devoluciones si el sello de seguridad ha sido roto**. El cliente asume los costos de envío de la devolución por retracto. *Ver nuestra Política de Devoluciones para más detalles.*

12. ¿Qué pasa si mi producto llega roto, filtrado o el sello viene dañado?

Al tratarse de productos líquidos, esto puede ocurrir durante el transporte. Por favor, contáctanos de inmediato a nuestro correo o WhatsApp dentro de las primeras **24 horas** de haber recibido el paquete. Te pediremos fotografías claras del producto dañado, la caja de envío y el sello de seguridad roto.

13. ¿Qué hago si recibí un producto diferente al que pedí?

No abras el producto equivocado. Contáctanos de inmediato para gestionar el cambio sin costo. El producto debe permanecer **completamente sellado**.

USO SEGURO Y ALMACENAMIENTO

14. ¿Cómo debo almacenar los productos?

Para asegurar su efectividad y seguridad, los productos deben almacenarse en un lugar fresco, seco y protegido de la luz directa del sol. Es vital mantenerlos fuera del alcance de niños y mascotas. Sigue siempre las instrucciones de la etiqueta.

15. ¿Los productos de cuidado personal y perfumes pueden causar alergias?

Aunque utilizamos materias primas de calidad de laboratorio, cada piel es diferente. Recomendamos leer la lista de ingredientes para evitar componentes a los que seas alérgico y realizar siempre una "prueba de parche" en una zona pequeña de la piel antes de usar el producto de forma extensa.



¿Aún tienes dudas? ¡Contáctanos! Estamos para ayudarte.

- **Correo:** lacasitadelaseodyd@gmail.com
- **WhatsApp:** 3222123433
- **Horario de Atención:** Lunes a Viernes de 9:00AM a 6:00PM.