

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

### ☐ Sobre nuestros productos naturales

**¿Los productos de AU NATUREL son 100% naturales?**

Sí. Todos nuestros productos son elaborados con ingredientes de origen natural, sin aditivos químicos ni conservantes artificiales. Trabajamos con proveedores certificados y priorizamos prácticas sostenibles y responsables.

**¿Los té e infusiones contienen cafeína?**

Algunos sí y otros no. Ofrecemos infusiones libres de cafeína (como manzanilla o hierbaluisa) y mezclas con cafeína natural (como el té verde o negro). Cada producto indica claramente su contenido.

**¿Puedo consumir sus productos si tengo alguna condición médica?**

Si bien nuestros productos son naturales, recomendamos consultar con tu médico antes de consumirlos si estás embarazada, lactando, tomando medicamentos o tienes alguna condición médica específica.

### ☐ Filtros Nasales & Mallas Anti Polución para el Hogar

**¿Qué son los filtros nasales y para qué sirven?**

Los filtros nasales son dispositivos discretos, desechables y de un solo uso, que se colocan en las fosas nasales para filtrar el aire al respirar. Usan tecnología de nanofibras que permite captar partículas como polvo, polen, PM2.5, bacterias, virus y humo.

**¿Son cómodos y seguros de usar?**

Sí. Están hechos con materiales suaves, hipoalergénicos y ergonómicos, diseñados para adaptarse a la base de tu orificio nasal sin causar molestias ni alterar la respiración.

**¿Cuánto duran y son reutilizables?**

Son **desechables** tras un uso de 8 a 10 horas, al final del día para garantizar higiene y eficacia. No están diseñados para ser reutilizados.

**¿Puedo hablar, toser o respirar por la boca con ellos puestos?**

Sí. Al usarse solo en la nariz, permiten hablar y toser con libertad. Sin embargo, si tienes que respirar por la boca en ambientes muy contaminados, su efectividad puede disminuir significativamente.

**¿Qué son las mallas anti polución para el hogar?**

Son redes físicas que se instalan en ventanas o rejillas de aire para evitar la entrada de polvo, polen y contaminantes. Estas mallas mejoran la calidad del aire interior al bloquear partículas externas. Son fáciles de instalar, se pueden retirar, limpiar y tienen una durabilidad de 2 a 5 años según uso.

**¿Cómo se instalan y mantienen?**

Se colocan con cinta adhesiva doble faz o en marcos ajustables sin herramientas especiales.

Se recomienda limpiarlas cada 1–2 semanas y renovarlas según el nivel de polución ambiental.

## ☐ Té e Infusiones Naturales

**¿Cómo se preparan correctamente las infusiones?**

Cada infusión tiene una temperatura y tiempo ideal. En general:

- **Hierbas suaves:** 90°C – 5 a 7 minutos
- **Té verde:** 80°C – 2 a 3 minutos
- **Té negro:** 95°C – 3 a 5 minutos

En cada empaque incluimos instrucciones precisas.

## ☐ Aromaterapia Terapéutica & Aceites Naturales

**¿Los aceites esenciales son puros?**

Sí. Nuestros aceites esenciales son 100% puros, de grado terapéutico, y extraídos por destilación o prensado en frío. No están diluidos ni contienen fragancias sintéticas.

**¿Cómo se deben usar los aceites esenciales?**

Depende del uso:

- **Aromático:** en difusores.
- **Tópico:** diluidos en aceites base.
- **Nunca deben ingerirse** sin supervisión profesional.

Incluimos un instructivo con cada aceite para guiarte.

**¿Cuánto tiempo duran los productos después de abiertos?**

Recomendamos usar nuestros productos dentro de los 6 meses después de abiertos para asegurar su efectividad y frescura.

## Sobre envíos y entregas

**¿A qué lugares hacen envíos?**

Realizamos envíos a todo Colombia. Si estás en otra ubicación, escríbenos y verificaremos opciones personalizadas.

**¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?**

El tiempo estimado de entrega es de 2 a 12 días hábiles dependiendo de tu ciudad. En las ciudades principales, incluso puede llegar antes.

**¿Cuánto cuesta el envío?**

El costo de envío se calcula automáticamente en el checkout según tu ubicación. Ofrecemos envío gratis en compras superiores a \$150.000 COP.

## **Pagos y pedidos**

**¿Qué métodos de pago aceptan?**

Aceptamos tarjetas de crédito, débito, PSE, transferencias bancarias y pagos contra entrega en algunas ciudades.

**¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?**

Te enviaremos un correo con el número de guía apenas tu pedido sea despachado. También puedes consultarlo en tu cuenta.

## ☐ **Soporte y servicio al cliente**

**¿Dónde puedo resolver dudas adicionales?**

Puedes escribirnos por WhatsApp, correo electrónico o en nuestras redes sociales. También contamos con asesoría personalizada para ayudarte a elegir el producto ideal para ti.

**¿Puedo comprar al por mayor o hacer pedidos personalizados?**

Sí. Tenemos tarifas especiales para distribuidores, tiendas naturistas o eventos corporativos. Escríbenos a [info@aunaturel.com.co] o usa nuestro formulario de contacto.

## **Devoluciones y cambios**

**¿Qué hago si mi producto llega dañado?**

Lamentamos mucho si esto ocurre. Por favor contáctanos con fotos del producto y el empaque, y te ayudaremos con el proceso de cambio o reembolso.

**¿Qué pasa si recibo un producto defectuoso o equivocado?**

Garantizamos la calidad de nuestros productos. Si hay algún inconveniente, contáctanos en un plazo de 3 días hábiles después de la recepción y lo solucionaremos con cambio o devolución.