

FAQ

Información acerca de un producto.

¿Sirve para todo tipo de piel?

Nuestros productos están formulados para adaptarse a una variedad de tipos de piel. Te recomendamos revisar las descripciones de los productos y las guías de cuidado para encontrar las mejores opciones para ti.

¿Tiene alguna contraindicación si estoy utilizando otro producto?

No, nuestros productos no tienen contraindicaciones con respecto a otros productos, pues la formulación con ingredientes naturales y la certificación de nuestro laboratorio hace que nuestras formulaciones sean seguras para ser utilizadas con otro tipo de productos.

¿Quién produce este producto?

Trabajamos con el laboratorio Instincts Humains SAS, que está certificado en la elaboración de productos del cuidado de la piel y otras líneas de productos.

¿Qué ingredientes tiene este producto?

Los ingredientes principales de todos nuestros productos son naturales, certificados y algunos eco-certificados. Todos los ingredientes son certificados como productos seguros por nuestro laboratorio.

En el caso de la crema Active Therapy los ingredientes naturales son: Karité, fosfolípidos, aceite de cacay y colágeno.

En el caso del serum facial encapsulado los ingredientes naturales son: Niacinamida, Aloe vera, Argán, Vitamina C y Retinol.

En el caso del Agua Micelar los ingredientes naturales son: Pepino y Aloe Vera.

Calidad

¿Sus materias primas son certificadas?

Si, nuestras materias primas son certificadas y algunas eco-certificadas.

¿Qué tipo de materias primas ecológicas tiene?

Nuestra principal materia prima, el aceite de cacay es eco/certificada al igual que el aloe vera y el karité.

¿conoces el aceite de cacay? Este aceite es extraído de una de una semilla amazónica con unas propiedades increíbles para la piel.

¿Sus productos son dermatológicamente certificados?

Actualmente estamos buscando el certificado dermatológicamente probado para cerrar con todas las certificaciones necesarias que necesita un producto de calidad

¿Qué medidas toman para garantizar la seguridad y calidad de sus productos?

Nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y seguros para nuestros clientes. Todos nuestros productos son rigurosamente probados y cumplen con las normativas de seguridad y calidad, están avalados por el laboratorio que nos produce los productos que también está certificado.

¿Cómo puedo estar seguro/a de la calidad de sus productos?

Nos comprometemos a ofrecer productos de la más alta calidad. Todos nuestros productos son sometidos a rigurosas pruebas de seguridad y eficacia, son avalados por el laboratorio que trabaja con nosotros. ¿qué tan importante es para ti la calidad en un producto?

Especialidad o categoría de producto (skin care-body care- wellness- hair care).

¿Tienen productos para el cuidado de la piel masculina?

Nuestros productos no tienen género y es para todo tipo de piel, sin embargo, actualmente estamos en alianzas con una empresa turca, que tiene productos para el cuidado masculino que nos llegarán muy pronto.

¿Qué debo hacer si tengo una reacción alérgica a un producto?

Lamentamos escuchar eso. Si experimentas alguna reacción alérgica, te recomendamos dejar de usar el producto y consultar a un profesional de la salud. Por favor, contáctanos a nuestro correo experiencia@beauticareclinic.com.co y compártenos más detalles por si te pudiéramos ayudar en algo.

¿Cómo puedo conservar mis productos correctamente?

Te recomendamos almacenar tus productos en un lugar fresco y seco, alejado de la luz directa del sol. Asegúrate de cerrar bien los envases después de usarlos.

¿Los ingredientes utilizados en sus productos son seguros y de origen ético?

Sí, nos aseguramos de utilizar ingredientes seguros y de origen ético en todos nuestros productos. Nos comprometemos con la transparencia y la responsabilidad en nuestra cadena de suministro.

¿Cuáles son los ingredientes clave de los productos y qué beneficios ofrecen para la piel?

Nuestros productos contienen una variedad de ingredientes activos potentes como el aceite de cacay, Niacinamida, aloe-vera, karité, vitamina C, retinol, entre otros, que ofrecen una amplia gama de beneficios para la piel, como hidratación, luminosidad, regeneración y reducción de líneas de expresión.

¿Los productos son libres de parabenos y sulfatos?

*Si, nuestro laboratorio utiliza ingredientes seguros para la elaboración de nuestros productos. Puedes verificar la lista de ingredientes en el prospecto del producto o en **el** QR que se encuentra en la caja para más detalles.*

¿Tienen productos para body care?

Por supuesto, tenemos una crema corporal a base de CBD y una crema de manos a base de aceite de cacay que son muy buenas para la hidratación de pieles secas.

¿Tienen productos para hair care?

Por supuesto, tenemos una línea especializada para el cuidado del cabello, está más enfocada en los rizos, pero también se pueden utilizar para cualquier tipo de cabello.

¿Tienen productos para wellness?

En este momento estamos trabajando para encontrar un buen aliado que ofrezca productos para la línea wellness. Próximamente estos productos estarán en nuestro e-commerce.

¿Por qué escoger Erin y no otra marca?

Gracias por tu pregunta. Nuestra marca Erin contiene ingredientes potentes y efectivos que ayudan a mantener la piel limpia, luminosa e hidratada, además tienen beneficios para prevenir y mejorar líneas de expresión y desgaste de la piel.

Nuestro ingrediente estrella es el aceite de cacay, este aceite proviene de la semilla amazónica del cacay, es un producto potente con muchos beneficios como:

*Altas concentraciones de **vitamina E, ácido linoleico y retinol natural**, lo que lo convierte en un potente aliado para la hidratación, regeneración y revitalización de la piel. Su textura ligera y rápida absorción lo hace ideal para todo tipo de piel, incluso las más sensibles. Además, su propiedad antioxidante ayuda a combatir los radicales libres y prevenir el envejecimiento prematuro de la piel.*

Logística y entrega.

¿Ustedes entregan a nivel nacional?

Si, trabajamos con la empresa Envía.

¿Cuánto tiempo se tarda mi entrega?

Bogotá (máximo tres (3) días hábiles después de realizar la compra – Resto del país (máximo cuatro (4) días hábiles después de realizar la compra.

¿Cómo puedo hacer un pedido?

Entra a nuestro e-commerce www.beautycareclinic.com.co , buscas el producto que deseas, lo cargas al carrito de compra, sigues las instrucciones para realizar la compra y máximo a los 3 días lo tendrás en casa si es en Bogotá y máximo 4 días para el resto del país.

¿Tienen pago seguro?

Si, trabajamos con la plataforma PayU latam, con la que puedes hacer tus pagos con toda la tranquilidad y seguridad.

¿Pudo hacer seguimiento a mi pedido?

Nosotros trabajamos con ENVIA, ellos nos entregan una guía por cada despacho, y con esta guía que el cliente conocerá, podrá hacer seguimiento a su compra en la página de Envía <https://envia.co/>

¿En caso de no entrega a quién puedo reclamar y cómo?

Si tu pedido no es entregado, por favor escribe al correo experiencia@beautycareclinic.com.co y te estaremos dando una respuesta antes de 48 horas.

Mi pedido llegó con un artículo incorrecto.

Lamentamos el error. Por favor, escribe tu nombre y apellidos y envíanos una foto del artículo incorrecto y procesaremos un reemplazo que te llegará a tu casa sin costo.

¿Ofrecen envío internacional?

En este momento no contamos con envío internacional pero próximamente lo tendremos.

¿Puedo devolver o cambiar un producto?

Sí, aceptamos devoluciones y cambios dentro de los 5 primeros días desde la fecha de entrega, el producto no puede estar usado. Por favor, revisa nuestra política de devoluciones para más detalles.

Precio y medio de pago.

¿Cuál es el precio definitivo de este producto?

Con gusto le brindare la información. En este momento el precio final de este producto es aquel que encuentres en la pagina WEB.

¿Cuál es el precio final que debo pagar si compro varios productos?

Con gusto le brindare la información. ¿Qué productos está interesado en comprar? Su precio a pagar será igual a la suma del precio de los productos y tendrá las siguientes opciones,

Si su cuenta es superior a \$250 mil pesos, obtendrá un 10% sobre el valor total de la compra.

Si su cuenta es superior a \$400 mil pesos, obtendrá un 15% sobre el valor de la compra.

¿Puedo tomar un KIT y adicionar otro producto y así obtener mayor descuento?

En este momento no aplica esa posibilidad, dado que los descuentos para armar los KIT de producto están orientados en los productos de manera individual. Lo invitamos a revisar que productos se acercan más a su opción de compra.

¿Cuáles son los medios de pago disponibles?

Con gusto le brindare la información. En este momento nuestros medios de pago están dispuestos de la siguiente forma 1. Plataforma de PayU latam en nuestra página WEB, usted solo debe agregar los productos al carrito de compra y luego al finalizar el proceso de compra usted ingresará a nuestra plataforma de PayU y con una información básica usted podrá escoger la mejor opción de pago. 2. Si usted se quiere acercar a nuestros puntos físicos ubicados en nuestras farmacias ON FARMA, usted podrá con cualquier medio de pago cancelar en caja 3. Si usted desea realizar un pedido especial, se debe comunicar con nosotros a través de nuestro correo experiencia@beautycareclinic.com.co y nosotros llevaremos su pedido y usted podrá cancelar con tarjeta débito o crédito en nuestro datafono.

¿Dónde están ubicados sus puntos de venta?

Con gusto le brindare la información. Estamos ubicados en la Cra 11 con 96, al lado del gimnasio del parqueadero de la Olímpica de la 94 y en la Cra 11 con 86 en nuestro punto principal en Bogotá – Droguería ON FARMA.

Empresa-opciones de distribución.

¿Con quién debo comunicarme para hacer negocios con ustedes?

Con gusto le brindare la información. En este momento están disponibles nuestras líneas principales, 315 6271863 Gerencia General, preguntar por Diego Manrique / Gerente General de Beauty Care Clinic SAS. O en su defecto se puede comunicar con nuestra línea de servicio al

cliente la 310 6080086 y nosotros lo comunicaremos prontamente con nuestro departamento comercial.

¿Ustedes venden producto a distribuidores o terceros?

Con gusto le brindare la información. En este momento Beauty Care Clinic está abierto a desarrollar alianzas comerciales que permitan el desarrollo comercial de las líneas de producto disponibles en las áreas de Hair Care, Skin Care, Body care y Wellnes. Le agradecemos se comunique al siguiente correo, dmanrique@beautycareclinic.com.co o al 315 6271863 Diego Manrique o en su defecto al 321 8258114 cpazos@beautycarecclinic.com.co Carolina Pazos.

Reclamaciones.

¿Como puedo colocar una reclamación?

Con gusto le brindare la información. En este momento están disponibles nuestras líneas principales, 315 6271863 Gerencia General, preguntar por Diego Manrique / Gerente General de Beauty Care Clinic SAS. En su defecto si usted prefiere colocar su PQRS por escrito, por favor envíenos su comunicación a los siguientes correos,

experiencia@beautycareclinic.com.co con copia a cpazos@beautycarecclinic.com.co y dmanrique@beautycareclinic.com.co

o en su defecto comuníquese con nuestra línea de atención al cliente al 310 6080086.

¿Por qué los precios de sus productos son más altos que los de otras marcas?

Nuestros precios reflejan la calidad de nuestros productos, así como los ingredientes premium y las formulaciones innovadoras que utilizamos. Nos esforzamos por ofrecer productos de alta calidad que brinden resultados efectivos.

¿Ofrecen descuentos o promociones especiales?

Sí, regularmente ofrecemos descuentos y promociones especiales en una variedad de productos. Te invitamos a estar atento/a a nuestras ofertas y promociones en nuestro sitio web y redes sociales.

¿Por qué hay variaciones de precio entre diferentes productos de la misma categoría?

Las variaciones de precio pueden deberse a diferencias en la formulación, la concentración de ingredientes activos, el tamaño del envase y otros factores. Si tienes dudas específicas sobre un producto en particular, estaremos encantados de proporcionarte más detalles.

¿Ofrecen envío gratuito o hay algún costo adicional por envío?

Sí, ofrecemos envío gratuito en pedidos superiores a 250.000 pesos. Puedes encontrar más detalles sobre nuestras políticas de envío en nuestro sitio web.

¿Sus precios incluyen impuestos?

Sí, nuestros precios incluyen los impuestos aplicables. El monto total a pagar se mostrará claramente durante el proceso de pago en nuestro sitio web.