

Utilisez ce document comme référence pour trouver les réponses aux questions fréquemment posées par les clients.

À quelle température fond la cire?

Cela dépend de la puissance de l'ampoule et s'il s'agit d'un Réchaud Élément; la plage de chaleur est de 54 à 77 degrés Celsius.

La sécurité est primordiale; suivez les instructions fournies avec les produits.

Combien de temps dure un cube ou une barre?

De nombreux facteurs sont à prendre en considération, comme les ingrédients d'un parfum, l'intensité de parfum que préfèrent les clients et l'environnement où ils chauffent leur barre préférée. Sans oublier la superficie de la pièce, l'humidité et la température, et même le type de sol : tous ces éléments jouent un rôle dans l'intensité et la longévité du parfum.

Puisqu'il existe tant de facteurs variables, il est impossible de donner une durée précise. Les autres Conseillers vous indiqueront de nombreuses durées différentes, entre 40 et 100 heures, mais cela dépend réellement des préférences. Les nez et les environnements diffèrent. C'est pourquoi, tant que votre nez et ceux de vos clients sont heureux, il n'existe aucune « mauvaise » réponse. Expliquez que la longévité du parfum dépend de l'expérience parfumée que recherchent les clients plutôt qu'une durée précise.

Combien de cubes de cire devrais-je utiliser dans chaque réchaud?

Comme mentionné ci-dessus, de nombreux facteurs influencent la manière dont le parfum est perçu. Les clients doivent pouvoir profiter de l'intensité qu'ils préfèrent — tant qu'ils ne remplissent pas le plat de façon excessive!

Mon parfum préféré n'est pas aussi fort qu'avant. Pourquoi est-ce que je ne le sens plus?

Dans le secteur du parfum, nous utilisons le terme « anosmie » pour décrire l'incapacité à détecter un certain parfum à cause d'une longue surexposition. Pensez à la grand-mère la plus adorable que vous n'avez jamais rencontrée, complètement aspergée de son parfum préféré. Elle en met trop parce que son nez ne le détecte plus! Il en va de même pour les parfums préférés des clients. Plus ils les chauffent souvent, plus ils s'y habituent.

Nous utilisons également le terme « fatigue olfactive », qui est l'incapacité normale et temporaire à distinguer une odeur particulière après une exposition prolongée à celle-ci. Pour soigner cette fatigue olfactive, les clients doivent cesser d'utiliser le parfum pendant une courte période et leur capacité à le sentir reviendra. Voici un exemple de fatigue olfactive : votre poubelle dégage une mauvaise odeur dans la maison. Cependant, au bout d'un certain temps, elle sent moins mauvais et vous oubliez donc de la sortir avant de partir au travail. En rentrant chez vous, la mauvaise odeur vous saute au nez.

Fatigue olfactive = rien de grave. C'est normal et cela nous arrive de temps en temps. L'anosmie peut être plus durable, mais pas forcément définitive. Conseillez à vos clients de ne plus utiliser pendant quelques mois le parfum qu'ils ont l'impression de ne plus pouvoir sentir et d'éviter tout autre parfum ayant des notes communes. Recommandez-leur de remplacer ce parfum par quelque chose qui se trouve du côté opposé de la roue des familles de parfum ou de mettre un parfum différent dans chaque pièce pour pouvoir profiter d'une variété de parfums partout dans la maison.

Puis-je utiliser la Cire Scentsy dans un réchaud d'une autre entreprise?

Nous le déconseillons, car nos barres sont conçues pour avoir un point de fusion bas et nous utilisons uniquement des éléments chauffants ou des ampoules de faible intensité dans nos réchauds. Si vous avez des questions concernant notre garantie, contactez le Soutien aux Conseillers.



Les produits Scentsy sont-ils sécuritaires?

Oui. Les Barres Scentsy ne contiennent et n'émettent aucun phtalate nocif. Les produits parfumés Scentsy **ne** contiennent et n'émettent **aucun** composé organique volatil (COV) nocif. Ils sont sans bisphénol A (BPA), sans gluten, sans plomb, sans œufs et sans formaldéhyde.

Les ingrédients parfumés que nous utilisons dans nos produits sont-ils sécuritaires?

Oui! Nous voulons que vous puissiez profiter de nos parfums en toute confiance. Nous respectons donc toujours toutes les réglementations locales et internationales. Cela inclut les directives établies par l'Association internationale des matières premières pour la parfumerie et l'Institut de recherche sur les matériaux de parfum, qui évaluent les ingrédients des parfums et établissent des normes pour le développement des parfums. Pour plus de renseignements au sujet de ces organismes et de leurs directives publiées, visitez leurs sites Web : <https://ifragrance.org> et <https://www.rifm.org>.

Où puis-je trouver la liste des ingrédients d'une Barre Scentsy?

Nous travaillons afin de fournir les ingrédients de toutes nos Barres Scentsy (et des autres produits parfumés pertinents) sur votre Site Web Personnel (SWP) dans les prochains mois, mais pour l'instant, cette caractéristique est seulement disponible pour certains produits. En attendant, pour avoir une idée de la composition générale de nos Barres Scentsy, saisissez « Barre Scentsy Black Raspberry Vanilla » dans la barre de recherche de votre SWP, cliquez sur la **Barre Scentsy Black Raspberry Vanilla** dans les résultats de la recherche, puis sélectionnez depuis le menu déroulant « ingrédients du parfum » sous la description du parfum de la page du produit.

Où puis-je trouver plus d'informations sur les ingrédients individuels des parfums?

Apprenez-en plus sur les ingrédients spécifiques des parfums de vos produits Scentsy préférés, ainsi que les principes de base de la sécurité des parfums sur le site <https://fragranceconservatory.com>.

Les produits Scentsy contiennent-ils des produits chimiques?

Oui. Tout est composé de produits chimiques, même l'eau que nous buvons et l'air que nous respirons. Il s'agit des composantes de base de la nature. Ce qui compte, c'est la concentration de ces matières.

Les produits parfumés Scentsy sont spécialement formulés et testés pour respecter toutes les réglementations fédérales de l'*Environmental Protection Agency* (l'agence américaine de protection de l'environnement), le code de bonnes pratiques de l'Association internationale des matières premières pour la parfumerie (IFRA), les exigences du règlement REACH de l'Union européenne et les réglementations de la *California Air Resources Board* (l'agence pour la qualité de l'air de l'État de Californie). Tous ces règlements restreignent l'utilisation d'ingrédients parfumés qui présentent un risque pour la santé du consommateur ou pour l'environnement. Nous exigeons également que les parfumeurs avec qui nous collaborons soient des membres actifs de l'IFRA. L'IFRA détermine pour chaque produit quels ingrédients sont sécuritaires et à quelles concentrations.

Quel est le type d'huiles parfumées utilisé?

Nous utilisons une combinaison d'ingrédients naturels et synthétiques. Les ingrédients entièrement naturels sont souvent vendus à un prix plus élevé — c'est pourquoi les huiles essentielles pures sont plus chères et varient considérablement selon les types d'huile. Afin de maintenir un prix constant pour les Barres Scentsy et nos autres produits parfumés principaux, nous incorporons des ingrédients synthétiques. Nos formules sont soigneusement conçues pour offrir une expérience parfumée durable et optimale.

Pourquoi Scentsy n'utilise-t-elle pas uniquement des huiles naturelles?

Tous les parfums ne peuvent pas — ou ne doivent pas — être créés qu'avec des ingrédients naturels! (Avez-vous déjà essayé de récolter de l'air frais?) Scentsy utilise des ingrédients synthétiques et sécuritaires pour garantir que le caractère du parfum reste constant au fil du temps et pour aider à éliminer toute inquiétude quant à la durabilité et à l'environnement. Par exemple, le musc est issu du cerf porte-musc, une espèce en voie de disparition. Et la qualité des cultures telles que la rose, la lavande ou les agrumes peut varier selon des facteurs comme les précipitations et les températures.



Pourquoi les Barres Scentsy ne sont-elles pas fabriquées à base de soja?

Les Barres Scentsy sont faites d'un mélange personnalisé de cire de paraffine de haute qualité, sélectionnée pour sa capacité à retenir le plus d'huile parfumée. De plus, leur point de fusion étant bas, elles n'ont pas besoin de beaucoup de chaleur pour diffuser leur parfum et elles restent fermes lorsqu'elles ne sont pas exposées à la chaleur.

Les produits Scentsy sont-ils végétaliens?

Cela dépend de la gamme de produits, et même du parfum particulier choisi. Les Huiles Scentsy ne sont pas testées sur les animaux et elles sont végétaliennes et tous les produits Body et Pets sont végétaliens.

Les produits Scentsy sont-ils testés sur les animaux?

Même s'il n'existe aucune définition juridique ou norme internationale définie quant aux produits non testés sur les animaux, soyez assurés que Scentsy n'a jamais testé ses produits finaux ou finis sur les animaux. À notre connaissance, **aucun** ingrédient dans nos produits n'est actuellement testé sur les animaux ou n'a été testé sur les animaux au cours des 10 dernières années — et nous collaborons activement avec nos fournisseurs (et leurs fournisseurs, le cas échéant) pour garantir la véracité de ces déclarations.

Nous continuerons de collaborer avec tous nos fabricants partenaires et nos fournisseurs d'ingrédients pour nous assurer que les produits Scentsy ne sont pas testés sur les animaux, ce qui implique une tolérance zéro pour les ingrédients actuellement testés sur les animaux.

Est-ce sécuritaire d'utiliser les produits Scentsy près des oiseaux domestiques?

Tant que les produits Scentsy sont utilisés comme prévu, il ne devrait y avoir aucun effet néfaste sur les oiseaux domestiques et autres animaux de compagnie. Pour des raisons de sécurité, Scentsy recommande d'utiliser les réchauds dans des pièces bien aérées. Si votre client possède un petit oiseau domestique, conseillez-lui de laisser une fenêtre ou une porte ouverte lorsqu'il chauffe de la cire ou d'utiliser son réchaud pendant quelques heures par jour et de l'éteindre pendant la nuit. Pour toute question relative à l'utilisation de produits Scentsy près d'animaux de compagnie, conseillez à vos clients de consulter leur vétérinaire.

Que faire en cas d'ingestion de cire par un enfant ou un animal?

La Cire Scentsy n'est pas conçue pour être ingérée. Si un enfant ou un animal de compagnie avale de la cire, consultez un pédiatre ou un vétérinaire.

Les Barres Scentsy expirent-elles?

Nous recommandons d'utiliser les barres dans l'année pour garantir une expérience parfumée optimale, mais vos clients peuvent toujours profiter de leurs barres après ce temps, surtout s'ils appliquent des méthodes de rangement adéquates.

Comment devrais-je entreposer mes barres de cire?

Gardez-les dans un endroit frais et sombre. Les barres doivent être conservées à plat, l'étiquette vers le haut, si possible. Placez les barres les plus anciennes à l'avant pour vous assurer de les utiliser en premier. Évitez d'exposer la cire aux rayons directs du soleil pendant une longue période. Évitez de ranger les barres près d'une source de chaleur ou dans la voiture, car elles fondront. Évitez également de ranger les Barres Scentsy au congélateur, car le froid extrême peut nuire à la qualité du parfum.

Que puis-je utiliser pour nettoyer les gouttes de cire sur l'extérieur de mon réchaud?

Utilisez du papier essuie-tout pour éponger la cire liquéfiée sur l'extérieur des réchauds, les plans de travail, les murs et les sols. Si la cire s'est solidifiée, il est possible de la gratter délicatement pour la détacher de la surface et la jeter. Une autre solution efficace consiste à liquéfier la cire à l'aide d'un sèche-cheveux, puis à utiliser un papier essuie-tout ou un sac en papier brun pour éponger la cire sur les fibres de tapis. Si les colorants de la cire ont déteint sur le tapis ou un autre tissu, il est possible d'utiliser un nettoyant à base d'oxygène ou un produit détachant (en suivant les instructions du fabricant).