

## EXPÉDITION ET LIVRAISON

---

### **Quels sont vos délais de livraison ?**

Nous utilisons DHL comme transporteur afin de vous offrir une expérience de livraison haut de gamme et sécurisée.

Pour la France et l'Europe, nos délais de livraison sont généralement entre 1 à 3 jours ouvrés à partir de l'expédition de votre commande. Pour les zones situées en dehors de l'Europe, le délai moyen est d'environ 2 à 4 jours ouvrés à partir de l'expédition de votre commande.

Veuillez noter qu'il s'agit d'une estimation et non d'une garantie.

Si vous avez des questions spécifiques concernant votre livraison ou si vous avez besoin de plus amples informations, n'hésitez pas à nous [contacter](#).

### **Peut-il y avoir des délais de livraison additionnels pour certaines commandes ?**

Les produits nécessitant une personnalisation, tels qu'une gravure additionnelle ou une commande semi-mesure, impliquent un délai supplémentaire de 5 à 7 jours ouvrés.

Si vous avez des questions spécifiques concernant votre livraison ou si vous souhaitez obtenir davantage de détails, n'hésitez pas à nous contacter par [e-mail](#).

### **Dans quels pays livrez-vous ?**

France - Allemagne - Belgique - Espagne - Italie - Luxembourg - Pays Bas - Autriche - Danemark - Irlande - Pologne - Portugal - République Tchèque - Chypre - Croatie - Estonie - Finlande - Grèce - Hongrie - Lettonie - Lituanie - Malte - Roumanie - Slovaquie - Slovénie - Suède - Royaume-Uni - Albanie - Andorre - Bosnie-Herzégovine - Canada - Etats-Unis - Gibraltar - Guernesey - Israël - Jersey - Kosovo - Liechtenstein - Macédoine - Mexique - Monténégro - Norvège - Serbie - Suisse - Turquie - Afrique du Sud - Algérie - Bangladesh - Cambodge - Chine - Congo - Corée du sud - Emirats Arabes Unis - Guadeloupe - Guyane - Hong Kong - RAS de Chine - Inde - Indonésie - Japon - Malaisie - Maroc - Martinique - Mayotte - Philipine - Réunion - Singapour - Sri Lanka - Taïwan - Tunisie - Vietnam - Arabie saoudite - Argentine - Australie - Bolivie - Chili - Islande - Liban

### **Quelles adresses de livraison sont autorisées ?**

Vous avez la possibilité d'utiliser des adresses de livraison personnelles ou professionnelles, assurant ainsi la remise en mains propres par le transporteur. En revanche, pour des questions de sécurité, les points de retrait et les boîtes postales ne sont pas admis.

### **Si ma commande comprend plusieurs produits, est-il possible de me faire livrer à plusieurs adresses ?**

Nous ne sommes pas en mesure d'expédier une seule commande à plusieurs adresses. Si vous achetez plusieurs articles à destination d'adresses distinctes, nous vous suggérons de passer des commandes séparées.

#### **Comment se déroule le fonctionnement du click and collect ?**

Vous recevrez un e-mail vous informant de la disponibilité de votre commande ainsi que le lieu du RDV. Il est important de noter que l'approximation du délai de livraison fournie au moment du règlement de votre commande ne constitue pas une garantie.

#### **Quels documents devrais-je présenter pour retirer ma commande en click & collect ?**

Pour récupérer votre commande, vous devrez présenter une pièce d'identité officielle avec photo (passeport, permis de conduire ou carte d'identité), ainsi que l'e-mail confirmant la disponibilité de celle-ci. Il est essentiel que le nom figurant sur votre pièce d'identité corresponde à celui spécifié dans votre commande. Veuillez noter que la récupération doit être effectuée par vous-même ou en désignant une personne pour le faire à votre place. Cette dernière doit être munie d'une procuration écrite et signée par votre part.

#### **Quels sont les frais de douanes appliqués à ma commande ?**

Pour les zones internationales, les frais de douane ne sont pas inclus dans les coûts de votre commande. Ces frais seront à votre charge et devront être réglés lors de la réception de votre colis. Les frais de douane sont imposés par les autorités douanières locales et peuvent varier en fonction de la destination et de la valeur de la commande. Il est important de noter que ces frais sont indépendants de nos tarifs d'expédition et sont déterminés par les lois et règlements en vigueur dans votre pays.

Si vous avez des questions spécifiques ou si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

#### **Comment puis-je vérifier le statut de ma commande ?**

Si vous disposez d'un compte sur notre site, vous pouvez suivre le statut de votre commande à partir de votre compte. Si vous avez effectué un paiement en tant qu'invité, vous pouvez nous contacter afin d'obtenir des informations sur l'état de votre commande. Par ailleurs, vous serez informé de l'évolution de celle-ci via des notifications par e-mail.

Une fois votre commande confirmée, DHL vous fournira une estimation de la date de livraison. Vous recevrez ensuite un numéro de suivi vous permettant de suivre l'acheminement de votre colis sur le site web du transporteur.

## **RETOUR & REMBOURSEMENT**

---

### **Quelle est votre politique de retour et d'échange ?**

Vous pouvez effectuer un échange ou un retour dans un délai de 14 jours à compter de la réception de votre colis.

Toutefois, il est important de noter que les bijoux sur mesure ou personnalisés (gravure, demande de pierres spécifiques, commande semi-mesure) ne sont ni échangeables, ni remboursables. Ces créations uniques sont conçues spécialement selon vos spécifications, ce qui les rend exclusives et non retournables.

Pour effectuer un retour ou un échange, veuillez nous contacter par [e-mail](#) et nous vous guiderons à travers le processus. Nous tenons à vous rappeler que l'article retourné doit avoir été **acheté sur notre site, en parfait état, non porté et dans son emballage d'origine avec son certificat d'authenticité** afin d'être éligible à un échange ou à un remboursement.

### **Les frais de retour sont-ils à la charge du client ?**

Le client est responsable des coûts liés au retour de sa commande. Il vous faudra renvoyer votre commande en utilisant le même transporteur que celui employé pour l'expédition, en l'occurrence DHL. Si vous avez la moindre question concernant votre retour, n'hésitez pas à nous contacter par [e-mail](#).

### **Comment puis-je apporter des modifications à ma commande ou l'annuler ?**

Si vous souhaitez modifier ou annuler votre commande, nous vous encourageons à nous [contacter](#) dès que possible pour évaluer la faisabilité de la démarche. Bien que nous ne puissions pas garantir que des changements seront possibles après la validation de votre commande, nous ferons tout notre possible afin de répondre à votre demande.

## **ENTRETIEN ET RÉPARATION**

---

### **Quels tarifs sont appliqués pour les services de réparation ?**

Le coût d'une prestation de réparation varie en fonction du produit à réparer et de la nature de l'intervention requise. Nous vous encourageons à nous adresser un [e-mail](#) pour obtenir des informations détaillées sur les tarifs.

### **Comment puis-je demander un ajustement de taille pour mes bijoux ?**

Veillez noter que la mise à taille dépend de la faisabilité technique. Veuillez nous contacter pour savoir s'il est possible d'ajuster votre création ainsi que le tarif associé.

### **Est-il possible de commander une pièce personnalisée ou sur mesure ?**

Nous vous proposons la possibilité de créer des bijoux personnalisés en ajoutant des gravures personnalisées ou en adaptant les pièces de nos collections avec les pierres de votre choix, mais également de concevoir une pièce entièrement originale et sur mesure. Si vous avez des questions spécifiques ou si vous avez besoin de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter notre site ou nous contacter.

### **Comment ma commande sera-t-elle emballée ?**

Toutes les commandes sont emballées minutieusement dans un écrin, un sac et avec le papier de soie, le tout spécialement fabriqué pour Hëlinga. Pour toute commande en ligne, l'emballage d'expédition est non identifiable afin d'éviter tout incident lors de la livraison.

## **SOURCING & CERTIFICATION**

---

### **Quel est le lieu de fabrication de vos créations ?**

Tous nos bijoux sont confectionnés à la main avec un savoir-faire d'excellence dans notre atelier situé au cœur de Paris. Chaque étape de la production, du premier dessin au polissage final, est soumise à l'expertise de nos artisans. Ces artisans, qui ont tous travaillé pour des joailliers de la place Vendôme, s'assurent que chaque pièce soit d'une qualité irréprochable.

### **Quel or utilisez-vous pour vos créations ?**

Nos collections sont exclusivement conçues à partir d'or 18K recyclé. Cette démarche élimine le besoin d'une exploitation minière supplémentaire, contribuant ainsi à réduire l'emploi de méthodes d'extraction destructrices et à minimiser l'impact environnemental qui en découle.

En utilisant de l'or recyclé, nous réduisons considérablement notre empreinte écologique et participons activement à la création d'un avenir plus respectueux de la planète.

### **Quelle est la traçabilité de vos diamants ?**

Nous travaillons exclusivement avec des fournisseurs qui adhèrent à des directives strictes telles que la certification du processus de Kimberley, au Responsible Jewellery Council (RJC) et au respect des directives SoW du WDC. Cette approche

nous permet de suivre minutieusement le cheminement des diamants et d'assurer ainsi leur traçabilité et leur intégrité, sans aucun lien avec des conflits. Notre engagement à n'utiliser que des diamants dont l'histoire est exempte de conflits est une exigence fondamentale pour la création de chacun de nos bijoux de manière transparente, intègre et éthique.

### **Quelle est la traçabilité de vos pierres de couleurs ?**

La traçabilité de nos pierres précieuses est un engagement essentiel. Nous avons soigneusement sélectionné des prestataires qui partagent nos valeurs envers notre souhait de transparence et de traçabilité. De plus, nous vous informons du pays d'origine de nos pierres, afin de vous garantir leur provenance. Cette garantie porte non seulement sur leur qualité, mais aussi sur l'assurance que leur extraction respecte les normes éthiques et environnementales les plus exigeantes.

En travaillant avec des partenaires de confiance et en divulguant leurs pays d'origine, nous contribuons à élever l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement en pierres précieuses dans le monde. En choisissant chacune de nos pierres de manière éthique et en vous informant sur celles-ci en toute transparence, nous vous offrons l'occasion d'acheter un bijou en toute tranquillité d'esprit.

### **Pourquoi n'utilisez-vous pas des diamants de synthèse ?**

Les raisons suivantes ont orienté notre choix :

Respect de l'environnement : Bien que les diamants synthétiques puissent être créés en laboratoire, leur production nécessite une quantité significative d'énergie et de ressources. En revanche, les diamants naturels sont extraits de la Terre et, lorsque cette extraction est effectuée de manière responsable, elle présente un impact environnemental nettement plus faible. Nous privilégions ainsi une approche durable qui préserve notre planète.

Caractère unique : Tout comme chaque individu est unique, chaque diamant naturel l'est également. Aucun diamant naturel ne ressemble à un autre, chacun possédant ses propres caractéristiques, inclusions et imperfections. Cette diversité confère à chaque bijou que nous concevons une singularité et un charme inégalés, faisant de chaque pièce une œuvre d'art unique en son genre.

Valeur durable : Les diamants naturels sont des investissements durables qui transcendent les générations. Leur valeur perdure au fil du temps, reflétant leur rareté et leur beauté naturelle. Nous souhaitons que chaque bijou que vous achetez soit un trésor intemporel, un symbole de votre histoire que vous pourrez transmettre.

### **Où puis-je trouver et essayer vos créations ?**

Actuellement, nos collections sont exclusivement disponibles sur notre site. Cependant, si vous désirez essayer nos créations, nous vous proposons des rendez-vous sur demande afin d'échanger et de vous faire découvrir l'univers d'Hëlinga. Il vous suffit de nous [contacter](#), et nous serons ravis de convenir d'un RDV.

## ENTRETIEN, DÉLAIS ET SIZING

---

### **Pourquoi est-il nécessaire de compter un délai de 4 semaines pour la fabrication ?**

Après votre commande, nous commençons la fabrication de votre bijou. Cela comprend le choix minutieux des pierres, ainsi que le travail méticuleux de nos artisans à travers diverses étapes de création, incluant le polissage et le sertissage. Chaque bijou passe par un contrôle qualité rigoureux avant de vous être livré, assurant sa conformité à nos standards élevés. Toutefois, nous nous engageons à vous tenir régulièrement informé(e), tout au long du processus, afin de vous assurer que votre bijou est fabriqué selon les normes les plus élevées de qualité et de précision.

### **Quelles sont les différentes tailles de bagues et comment puis-je trouver ma taille de bague ?**

Vous pouvez retrouver un guide de mesure [ici](#) afin de vous aider à trouver votre taille.

### **Comment entretenir et nettoyer mes bijoux ?**

L'entretien et le nettoyage de vos bijoux sont essentiels pour préserver leur beauté et leur éclat au fil du temps. Il est recommandé de les nettoyer régulièrement à l'aide d'un chiffon doux et d'une solution d'eau tiède. Veillez à les sécher soigneusement après le nettoyage.

Évitez impérativement tout contact avec des produits chimiques agressifs.

Il est également souhaitable de ranger vos bijoux dans leurs écrins ou leurs pochettes individuelles afin d'éviter les rayures et les frottements. En suivant ces conseils simples, vos bijoux conserveront leur éclat et leur élégance pour les générations à venir.

## PAIEMENTS

---

### **Quels sont les moyens de paiement acceptés sur le site ou lors de RDV ?**

Sur helinga.com, vous avez la possibilité d'utiliser plusieurs cartes de crédit, notamment Visa, Mastercard, American Express, Discover, Diners Club et China UnionPay et Paypal dans le monde entier.

Si vous préférez effectuer un achat en personne lors d'un RDV, les mêmes options de paiement sont disponibles via un terminal de paiement électronique (TPE). Le paiement par virement bancaire est également une option.

**Vous souhaitez passer commande par téléphone ?**

N'hésitez pas à nous contacter, nous serons ravies de vous accompagner tout au long du processus de commande de votre bijou par téléphone.

**Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ?**

Contactez-nous.