

# Livraisons & Retours

## **(Tarifs en vigueur 2024-2025)**

Nos colis sont généralement expédiés en 24 à 48h maximum après réception de votre paiement. Toute commande passée un vendredi après 19h sera expédiée à partir du lundi suivant.

A l'expédition du colis, nous vous faisons parvenir un numéro de suivi afin de suivre son acheminement. Les produits livrés à l'adresse indiquée par le client sur le formulaire lors de la commande. Le client doit donc veiller à l'exactitude des renseignements qu'il fournit. Celest-Harmony n'est pas tenue pour responsable d'une erreur de livraison due à une adresse erronée ou incomplète renseignée par le client. Les frais de réexpédition du colis seront alors à la charge du client.

## **Les différents modes d'expédition des commandes**

Nous livrons dans le monde entier. Les colis sont expédiés dans des emballages discrets.

La livraison en point « Mondial Relay » ou en « relais colis » est **offerte dès 40€ d'achat** pour la France métropolitaine, la Belgique, et le Luxembourg.

La livraison par LA POSTE en « Colissimo » à domicile est **offerte dès 89€ d'achat** pour la France métropolitaine.

### **1°) Expédition en France métropolitaine, Monaco & Andorre**

Les tarifs sont des tarifs uniques par colis envoyé jusqu'à un poids maximal de 4 kg. Au-delà, un tarif est indiqué lors de la validation de la commande.

- Envoi par «LA POSTE en COLISSIMO»:
  - livraison à votre domicile en boîte aux lettres (si les dimensions du colis le permettent) sous 48h**Tarif unique: 6,30€**

ou

  - livraison à domicile contre signature
  
- Envoi par «LA POSTE en point relais Pickup»:  
**Tarif unique: 5,90€**
  
- Envoi en «MONDIAL RELAY»:  
**Tarif unique: 4,90€**
  
- Envoi en «RELAIS COLIS»:  
**Tarif unique: 5,60€**
  
- Envoi en «SHOP2SHOP by CHRONOPOST»:  
Livraison en point relais ou à domicile  
Livraison sous 2 à 4 jours  
**Tarif unique: 6,60€**

### **2°) Expédition vers l'Europe**

Les tarifs sont des tarifs uniques par colis envoyé jusqu'à un poids maximal de 3 kg. Au-delà, un tarif est indiqué lors de la validation de la commande.

- Envoi par «LA POSTE en COLISSIMO»:  
Vers les pays de l'Union Européenne, la Suisse (zone incluant également le Liechtenstein, Saint-Marin et le Vatican) et le Royaume-Uni (avec un supplément tarifaire de 3€ en lien avec les impacts du Brexit).  
Délai indicatif de 3 à 15 jours (hors traitement en douanes)  
**Tarif unique: 16,80€**

Font partie de l'UE les pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Aucune formalité douanière n'est en général nécessaire pour un envoi de colis de la France vers l'UE.

En revanche, vous devez joindre des documents douaniers à vos colis à destination de certains territoires rattachés à des pays de l'Union Européenne:

- Allemagne : Büsingen, Helgoland
- Danemark : Îles Féroé, Groënland
- Espagne : Îles Canaries, Ceuta, Melilla
- Finlande : Îles Aland
- Grèce : Mont Athos
- Italie : Campione d'Italia, Livigno, Saint-Martin, Vatican

- Envoi en «MONDIAL RELAY»:  
- Vers les Pays-Bas: **tarif unique 5,50€** - Délai de 3 jours ouvrés  
- Vers l'Allemagne, l'Espagne, la Pologne et le Portugal: **tarif unique 6,40€**  
Délai de 5 jours ouvrés  
- Vers l'Italie: **tarif unique 7,30€** - Délai de 5 jours ouvrés  
- Vers l'Autriche: **tarif unique 8,60€** - Délai de 6 jours ouvrés

### **3°) Expédition vers les DOM/TOM**

Les tarifs sont des tarifs uniques par colis envoyé jusqu'à un poids maximal de 3 kg. Au-delà, un tarif est indiqué lors de la validation de la commande.

- Envoi par LA POSTE en «COLISSIMO ECO OM»:  
- Zones Outre-Mer 1: Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.  
Délai indicatif et hors traitement en douane de 18 jours pour la Martinique, la Guadeloupe, La Réunion et Mayotte, et de 22 jours pour la Guyane.  
**Tarif unique: 11,80€**
- Envoi par LA POSTE en «COLISSIMO OM standard»:  
- Zones Outre-Mer 1: Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.  
**Tarif unique: 15,80€**  
et  
- Zones Outre-Mer 2: Polynésie Française, Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna, Terres australes et antarctiques françaises.  
Délai indicatif et hors traitement en douanes de 5 à 11 jours.  
**Tarif unique: 17,60€**

Formalités douanières entre la France métropolitaine et l'Outre-Mer : tout envoi de marchandises vers l'Outre-Mer nécessite une déclaration en douane, à réaliser électroniquement par l'expéditeur avant l'envoi de la marchandise, et peut engendrer des taxes douanières pour le destinataire.

#### **4° Expédition dans les autres zones du Monde**

Les tarifs sont des tarifs uniques par colis envoyé jusqu'à un poids maximal de 3 kg. Au-delà, un tarif est indiqué lors de la validation de la commande.

- Envoi par [«LA POSTE en COLISSIMO»](#):
  - Vers les pays de l'Europe de l'Est (hors U.E., Suisse et Russie), Norvège et Maghreb.  
**Tarif unique: 25,30€**
  - Vers les autres destinations (hors U.E. et Suisse).  
**Tarif unique: 35,50€**

**Pour les zones DOM/TOM et zones à l'International:** les commandes peuvent être soumises à des taxes locales, des droits d'importation ou droits de douanes imposés lors de l'importation dans ces destinations. Le montant de ces droits ou taxes dépend de la réglementation en vigueur dans chaque pays et ne dépendent pas de notre société Celest-Harmony. L'utilisateur doit s'informer au préalable auprès des autorités douanières de son pays des déclarations préalables à fournir et des redevances éventuellement dues.

### ***Colis ou article endommagé à la livraison***

Il peut arriver qu'un colis soit endommagé durant le transport.

Procédure à suivre :

- Si le colis est visiblement endommagé, soit vous refuser de le récupérer, soit vous refusez de signer le bon de livraison en y faisant figurer vos réserves. L'ouvrir et vérifiez la marchandise devant le livreur.
- Faites des photos montrant clairement le(s) problème(s). Si le colis est visiblement abîmé, faites directement une photo avec le facteur/livreur ou dans le point Relay pour bien montrer que c'est à la réception. L'étiquette de livraison doit être bien lisible sur la photo.
- Informez nous le jour même via le mail [contact@celest-harmony.com](mailto:contact@celest-harmony.com) en nous expliquant les faits et en nous joignant les photos.

Les photos doivent impérativement faire apparaître:

- l'emballage extérieur avec l'étiquette d'expédition visible
- le dommage subi par le colis (déchiré, enfoncé, tordu, déformé...)
- l'intérieur du colis avec les moyens de protection visibles.
- faire une photo pour chaque article endommagé à l'intérieur du colis.

Nous rechercherons la solution la mieux adaptée à la situation et vous répondrons rapidement. Attention de bien nous avvertir le jour même afin de pouvoir être dans les délais pour en informer le transporteur.