Pedidos tardíos

Customer Services - 2025-09-04 - Pedidos

Si un pedido se retrasa, le recomendamos agotar todos los canales disponibles antes de contactarnos para que podamos centrarnos en las consultas urgentes. Las fechas de entrega son solo una estimación (consulte nuestra página "Información de envío") y no podemos responder a reclamaciones presentadas antes de esta fecha.

Hay muchas razones por las que un pedido puede retrasarse:

Las fechas de entrega estimadas solo consideran días laborables y no consideran fines de semana ni festivos.

Los servicios de mensajería externos no están bajo nuestra jurisdicción y proporcionarán sus propias fechas de seguimiento y entrega.

Es posible que los servicios de mensajería intenten realizar la entrega sin contactarle.

El primer paso es comprobar el seguimiento. Puede hacerlo a través de nuestra página de Seguimiento, siempre que tenga el número de seguimiento del pedido, o a través de su Cuenta de Cliente. Si ha recibido información de seguimiento de un servicio de mensajería externo, también debería poder rastrear el paquete a través de su sitio web. Esté atento a los correos electrónicos de seguimiento en su carpeta de correo no deseado. Si aún no está seguro del paradero de su paquete, le sugerimos verificar si su mensajero ya intentó entregarlo y si lo dejó con un vecino o en un lugar seguro.

Si ninguno de estos pasos da resultado y la fecha de entrega estimada ya ha pasado, puede contactarnos a través del formulario en nuestra página web o en support@funkylenses.com. Haremos todo lo posible por localizar su pedido y solucionar la situación lo antes posible.
NOTA: Nuestro equipo de Atención al Cliente trabaja de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. GMT. Fuera de este horario, no atenderemos su bandeja de entrada. Tenga en cuenta que siempre nos esforzamos al máximo para responder a todas las solicitudes, pero no siempre podemos garantizar una respuesta el mismo día.