Annuler ou modifier ma commande

Customer Services - 2025-09-04 - Ordres

Suivez les instructions ci-dessous pour modifier ou annuler votre commande :

Modification de votre commande
Si vous avez cliqué sur « Confirmer » et que vous vous rendez compte immédiatement d'une erreur, pas de panique ! Vous pouvez modifier les détails de votre commande jusqu'à l'expédition du colis. Contactez-nous simplement à l'adresse support@funkylenses.com en indiquant votre numéro de commande, les détails et les modifications souhaitées.
Ceci s'applique à la modification d'un article, de votre ordonnance ou de votre adresse. Dès réception de votre e-mail, nous modifierons votre commande dans les plus brefs délais.
ATTENTION : Notre service client est disponible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 GMT. Veuillez noter que, même si nous nous efforçons de répondre rapidement et efficacement à chaque demande d'assistance, nous ne pouvons garantir une réponse le jour même. Nos commandes sont parfois expédiées le jour même de leur traitement. Il se peut donc qu'au moment où nous lisons votre e-mail, votre commande soit déjà expédiée et qu'il soit trop tard pour effectuer des modifications.
Dans ce cas, nous vous conseillons d'attendre que votre commande vous parvienne, puis de la retourner pour obtenir la commande souhaitée. Consultez notre page Retours pour plus d'informations.

Si vous avez saisi une adresse incorrecte lors du paiement et que vous n'avez pas pu la modifier à temps, nous vous recommandons d'attendre 14 jours. Le colis devrait alors nous être automatiquement retourné. Une fois que nous aurons récupéré votre colis, nous pourrons soit procéder à un remboursement, soit vous le renvoyer avec une adresse modifiée.

Annulation de votre commande
Vous souhaitez annuler définitivement votre commande ? Comme pour les modifications de commande, cette opération n'est possible que si votre colis n'a pas encore été expédié. Veuillez nous contacter immédiatement en indiquant votre numéro de commande et les détails de votre commande. Si votre commande n'a pas encore été expédiée, nous pourrons l'annuler et vous rembourser. Si la commande a été expédiée, vous devez attendre la livraison du colis avant toute autre action. Une fois que vous êtes en possession de votre commande, vous pouvez nous la retourner en suivant les instructions sur notre page Retours et recevoir soit un échange, soit un remboursement.
Comme ci-dessus, veuillez noter que même si nous essayons toujours de répondre aux problèmes dans les meilleurs délais, nous ne pouvons pas garantir une résolution le jour même, et votre colis peut être expédié au moment où nous répondons.