



[Base de connaissances](#) > [Général](#) > [Problèmes avec mon compte client](#)

Problèmes avec mon compte client

Customer Services - 2025-09-04 - [Général](#)

Si vous rencontrez des problèmes avec votre compte client, suivez les étapes ci-dessous. Il est toujours préférable de résoudre le problème vous-même avant de nous contacter, afin que nous puissions nous concentrer sur les problèmes clients nécessitant une résolution.

Vous rencontrez des difficultés pour vous connecter ?

Étape 1 : Vérifiez que vous avez correctement saisi vos informations. Notre système est sensible à la casse, alors faites attention aux majuscules !

Étape 2 : Si le problème persiste, cliquez sur le bouton « Mot de passe oublié ? ». Vous serez redirigé vers notre page de réinitialisation du mot de passe.

Étape 3 : Suivez les instructions pour recevoir un e-mail de réinitialisation du mot de passe. Vérifiez vos spams !

Étape 4 : Suivez le lien dans l'e-mail pour réinitialiser votre mot de passe. Connectez-vous ensuite.

Vous ne voyez pas vos commandes ?

Si vous ne voyez pas une commande sur votre compte, il se peut que vous l'ayez passée avec une adresse e-mail différente ou que vous n'étiez pas connecté au moment de la finalisation. Si vous effectuez une commande et créez ensuite un compte, vous ne la retrouverez pas non plus.

Cependant, chaque client recevra un e-mail de confirmation de commande, contenant son numéro, ses informations et son suivi.

Si vous ne trouvez pas cet e-mail, vérifiez à nouveau votre dossier spam.

Vous recevez un code d'erreur ?

Étape 1 : Actualisez la page et essayez de vous déconnecter de votre compte client avant de vous reconnecter.

Étape 2 : Si le problème persiste, prenez une capture d'écran et envoyez-la à notre service client (support@funkylenses.com) en expliquant clairement votre problème. Nous le résoudrons le plus rapidement et efficacement possible.

REMARQUE : si l'un de ces problèmes persiste, vous pouvez toujours nous contacter à l'adresse support@funkylenses.com ou créer un ticket d'assistance sur notre site web. Sachez toutefois que notre service client dédié reçoit de nombreuses demandes d'assistance et est disponible du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30 GMT. Nous faisons toujours de notre mieux pour résoudre chaque problème rapidement et efficacement, mais nous ne pouvons garantir une assistance en dehors des heures ouvrables.