



[Base de connaissances](#) > [Ordres](#) > [Commandes tardives](#)

Commandes tardives

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

Si une commande est en retard, nous vous recommandons d'épuiser tous les autres canaux avant de nous contacter, afin que nous puissions nous concentrer sur les demandes urgentes. Les dates de livraison ne sont qu'une estimation (voir notre page « Informations de livraison ») et nous ne pourrions répondre aux réclamations avant cette date.

De nombreuses raisons peuvent expliquer un retard de commande :

Les dates de livraison estimées ne prennent en compte que les jours ouvrables, et non les week-ends et jours fériés.

Les transporteurs tiers ne relèvent pas de notre compétence et fournissent leurs propres dates de suivi et de livraison.

Il est possible que les transporteurs tentent de livrer sans vous contacter.

La première étape consiste à vérifier votre suivi. Vous pouvez le faire via notre page Suivi, à condition de disposer de votre numéro de suivi de commande, ou via votre compte client. Si vous avez reçu des informations de suivi d'un transporteur tiers, vous devriez également pouvoir suivre votre colis sur son site web. Soyez attentif aux e-mails de suivi dans vos courriers indésirables.

Si vous avez encore des doutes sur la localisation de votre colis, nous vous conseillons de vérifier si votre coursier a déjà tenté une livraison et a peut-être laissé votre commande chez un voisin ou en lieu sûr.

Si aucune de ces étapes ne donne de résultats et que la date de livraison estimée est dépassée, vous pouvez nous contacter via le formulaire sur notre site web ou à l'adresse support@funkylenses.com. Nous ferons tout notre possible pour localiser votre commande et remédier à la situation au plus vite.

ATTENTION : Notre service client est disponible du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30 GMT. En dehors de ces horaires, nous ne répondrons pas à votre boîte de réception. Sachez que nous mettons tout en œuvre pour répondre à toutes les demandes, mais nous ne pouvons pas toujours garantir une réponse le jour même.