



[Base de conocimiento](#) > [Pedidos](#) > [Modificar o cancelar mi pedido](#)

Modificar o cancelar mi pedido

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

A todos nos ha pasado: haces clic en "Confirmar" y, justo cuando aparece la pantalla de confirmación, te das cuenta de que has cometido un error. Ya sea que hayas ingresado automáticamente la dirección incorrecta o hayas comprado los artículos equivocados, estamos aquí para ayudarte.

Para cualquier cambio en tu pedido, envía un correo electrónico a support@crazylenses.com. Ten en cuenta que solo puedes solicitar modificaciones antes de que se envíe tu pedido. Por eso, te recomendamos que te pongas en contacto con nosotros de inmediato, ya que los pedidos suelen enviarse el mismo día y, una vez enviado, no podemos modificarlo.

Esto aplica a cambios de artículos, recetas y dirección.

Ten en cuenta que nuestro Equipo de Atención al Cliente trabaja de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. GMT de lunes a viernes y que recibe una gran cantidad de solicitudes a diario. Si bien siempre intentamos responder con rapidez y eficiencia, no podemos garantizar que recibamos tu mensaje a tiempo para modificar tu pedido. Si su pedido se entrega sin modificaciones, entendemos que no esté satisfecho. En ese caso, le recomendamos que devuelva el paquete sin abrir para que podamos reembolsarle el importe y enviarle los artículos correctos. Consulte nuestra página de Devoluciones para ver los pasos a seguir.

Si su pedido se envía a una dirección incorrecta, le sugerimos esperar un plazo de 14 días, tras el cual su paquete debería haber sido devuelto. Una vez recibido, podremos reembolsarle el importe o enviarlo a la dirección correcta.

Para cancelar su pedido, puede utilizar los mismos canales y ponerse en contacto con nuestro Equipo de Atención al Cliente. No podremos cancelar su pedido si ya se ha enviado. Si su pedido ya se ha enviado, deberá esperar a que llegue antes de devolverlo y recibir un reembolso.