



[Base de connaissances](#) > [Général](#) > [FAQ sur les paiements](#)

FAQ sur les paiements

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

Vous avez des questions sur le processus de paiement ? Avant de nous contacter, consultez la FAQ suivante pour obtenir de l'aide.

Comment puis-je payer ?

Nos options de paiement varient légèrement selon l'appareil que vous utilisez et le lieu de livraison. Les options de paiement habituelles incluent : carte bancaire, PayPal et Google Pay.

Aurai-je un reçu ?

Si vous commandez via un compte client existant, vous pouvez vous connecter à votre compte pour consulter toutes vos factures et avoirs, ainsi que les reçus de chaque commande passée. Si vous n'avez pas de compte, vous recevrez tout de même un e-mail de confirmation détaillant votre commande et votre achat, ainsi qu'un numéro de suivi.

Quand mon paiement sera-t-il prélevé ?

Le paiement sera prélevé sur votre compte entre la date de votre achat et la date d'expédition de la commande. Cela prend généralement quelques jours. Si vous attendez un remboursement, celui-ci prendra également entre 3 et 5 jours ouvrés pour apparaître sur votre compte.

Pourquoi mon paiement a-t-il échoué ? Si votre paiement échoue, plusieurs raisons peuvent expliquer ce refus. Tout d'abord, chaque paiement sera soumis à une vérification anti-fraude. En cas d'échec, votre paiement pourrait être refusé. Il pourrait également être refusé si votre carte est insuffisamment approvisionnée, si le produit que vous achetez est indisponible ou si le système ne parvient pas à se connecter au fournisseur que vous utilisez (par exemple, PayPal).

Si votre commande est refusée pour l'une de ces raisons, soyez assuré qu'aucun prélèvement ne sera effectué sur votre compte et que vous pourrez réessayer dès que vous le souhaitez.

Pourquoi reçois-je un code d'erreur ?

Si le problème persiste, n'hésitez pas à nous contacter par e-mail à l'adresse support@crazylenses.com. Nous nous efforcerons de vous aider dans les plus brefs délais. Pour les codes d'erreur, veuillez nous envoyer une capture d'écran du problème avec votre message afin que nous puissions vous aider.

Notre service client est disponible du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30. GMT.