



[Base de connaissances](#) > [Ordres](#) > [Modification ou annulation de ma commande](#)

Modification ou annulation de ma commande

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

Nous sommes tous passés par là : vous cliquez sur « Confirmer » et, juste au moment où l'écran de confirmation apparaît, vous réalisez que vous avez fait une erreur. Que vous ayez automatiquement renseigné une adresse erronée ou acheté les mauvais articles, nous sommes là pour vous aider.

Pour toute modification de votre commande, veuillez envoyer un e-mail à support@crazylenses.com. Veuillez noter que vous ne pouvez demander des modifications qu'avant l'expédition de votre commande. C'est pourquoi nous vous recommandons de nous contacter immédiatement, car les commandes sont souvent expédiées le jour même et, une fois votre colis expédié, nous ne pouvons plus le modifier.

Ceci s'applique aux modifications d'articles, d'ordonnances et d'adresse.

Veuillez également noter que notre service client est disponible de 8h30 à 16h30 GMT du lundi au vendredi et qu'il reçoit un grand nombre de demandes chaque jour. Bien que nous nous efforcions toujours de répondre rapidement et efficacement, nous ne pouvons pas garantir que nous recevrons votre message à temps pour modifier votre commande.

Si votre commande est livrée sans aucune modification, nous comprenons que vous puissiez être insatisfait. Dans ce cas, nous vous conseillons de retourner votre colis non ouvert afin que nous puissions vous rembourser et vous renvoyer les articles corrects. Consultez notre page [Retours](#) pour connaître la marche à suivre.

De même, si votre commande est expédiée à une adresse erronée, nous vous suggérons d'attendre un délai de 14 jours, après quoi votre colis devrait nous être retourné. Dès réception de votre colis, nous pourrions vous rembourser ou vous le renvoyer à la bonne adresse.

Pour annuler votre commande, vous pouvez suivre les mêmes procédures et contacter notre service client. Nous ne pourrions pas annuler votre commande si elle a déjà été expédiée. Si votre commande a été expédiée, vous devez attendre sa réception avant de la retourner et d'être remboursé.