



[Base de connaissances](#) > [Ordres](#) > [Retourner ma commande](#)

Retourner ma commande

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre commande, que ce soit parce que vous souhaitez un autre produit ou parce que vous avez reçu un article endommagé ou défectueux, vous pouvez nous la retourner pour obtenir un remboursement ou une nouvelle livraison.

Voici quelques points à prendre en compte lors du retour d'articles chez Crazy Lenses. Premièrement, nous n'acceptons que les retours d'articles non ouverts pour des raisons d'hygiène. Les emballages doivent être scellés. Si vous avez ouvert le colis et constaté que l'un des produits était endommagé ou défectueux, vous devrez nous contacter via le formulaire disponible sur notre site web ou par e-mail (support@crazylenses.com) en fournissant des photos des articles endommagés et une explication. Nous pourrions alors vous proposer un remplacement ou un remboursement.

N'oubliez pas de retourner un article dans les 30 jours suivant sa réception ; à défaut, nous ne pourrions ni vous rembourser ni vous renvoyer l'article.

La procédure de retour varie selon le pays d'expédition. Quoi qu'il en soit, vous devrez nous contacter pour recevoir une étiquette de retour et une adresse de retour. Une fois ces informations reçues, vous pouvez nous renvoyer le colis, accompagné d'une explication du problème et de la solution souhaitée (remboursement, renvoi, etc.). Dès réception de votre colis, nous réglerons le problème dans les plus brefs délais. Consultez notre politique de retour sur notre site web pour plus d'informations.