



[Base de connaissances](#) > [Ordres](#) > [Pourquoi ma commande est-elle en retard ?](#)

Pourquoi ma commande est-elle en retard ?

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

Une commande en retard est toujours frustrante, c'est pourquoi nous sommes toujours là pour vous aider en cas de livraison manquante ou tardive. Cependant, nous vous suggérons de consulter la FAQ suivante avant de nous contacter directement.

Où est ma commande ?

Vous pouvez suivre votre commande via notre page de suivi Crazy Lenses. Il vous suffit de votre numéro de commande, que vous trouverez dans votre e-mail de confirmation. Vous trouverez plus d'informations sur le suivi sur notre page Suivi des commandes.

Votre commande peut également se trouver sur votre compte client, où vous pouvez suivre chacune de vos commandes précédentes. Si votre commande n'apparaît pas sur votre compte, c'est peut-être parce que vous l'avez achetée avant de créer votre compte. Consultez notre section Dépannage du compte client pour obtenir de l'aide.

Remarque : les dates de livraison estimées ne prennent en compte que les jours ouvrables. Cela n'inclut pas les week-ends ni les jours fériés.

Les commandes sont expédiées dès que possible, mais une livraison le jour même n'est pas toujours garantie.

Pourquoi ma commande est-elle en retard ?

Si la date de livraison estimée est dépassée et que votre commande n'est pas arrivée, nous vous recommandons de vérifier auprès de votre transporteur si une tentative de livraison a déjà eu lieu ou si votre colis a été déposé chez un voisin.

Si vous avez épuisé tous les autres moyens de livraison et que votre commande est toujours manquante, vous pouvez nous envoyer un e-mail à support@crazylenses.com. Nous pourrions peut-être vous aider à suivre votre commande plus précisément et vous proposer une solution.