



FAQs > How to use the helpcenter > How can I get information on the status of my order?

How can I get information on the status of my order?

INSIDE / AQIPA - 2025-02-04 - How to use the helpcenter

Voulez-vous connaître l'état de votre commande ?

Si vous avez commandé un produit sur pure-audio.com, vous avez reçu un courriel de notre part (ATS Trade & Services est la société de services qui envoie le courriel au nom de Pure) avec la confirmation de votre commande.

Si vous avez un compte client chez nous, vous pouvez également vous connecter à notre site Web avec votre adresse e-mail et votre mot de passe et accéder à votre commande dans la section « Compte client ». Si vous avez des questions ou si quelque chose ne va pas avec votre commande, veuillez créer un ticket. [Créer un ticket ici](#)

Si vous n'avez pas reçu de confirmation de commande par e-mail dans l'heure qui suit votre commande (éventuellement dans les spams), la commande n'a pas pu être traitée correctement. Veuillez passer une nouvelle commande, de préférence avec un autre moyen de paiement.

Si vous êtes toujours facturé pour l'achat ou si vous avez d'autres questions concernant la commande, veuillez contacter le service clientèle par ticket afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. [Ouvrez un ticket ici](#)