



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

¿Desea conocer el estado de su pedido?

Si ha pedido un producto con nosotros en pure-audio.com, ha recibido un correo electrónico nuestro (ATS Trade & Services es la empresa de servicios que enviará el correo electrónico en nombre de Pure) con la confirmación de su pedido.

Alternativamente, si tiene una cuenta de cliente con nosotros, puede iniciar sesión en nuestro sitio web con su dirección de correo electrónico y contraseña y acceder al pedido en la sección «Cuenta de cliente». Si tiene alguna pregunta o si algo va mal con su pedido, cree un ticket. [Crear ticket aquí](#)

Si no ha recibido una confirmación de pedido por correo electrónico en el plazo de una hora desde que realizó el pedido (posiblemente en la carpeta de correo no deseado), es posible que el pedido no se haya procesado correctamente. Vuelva a realizar el pedido, preferiblemente con un método de pago diferente.

Si aún se le cobra la compra o tiene alguna otra pregunta sobre el pedido, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente mediante un ticket para resolver el problema lo antes posible. [Abra un ticket aquí](#)