

Ma commande est en "Aucun Devis". Que faire ?

Ce statut signifie que des transporteurs ont bien été contactés mais qu'aucun n'a accepté de faire un devis pour la course. Pour comprendre les raisons des refus, vous pouvez aller dans l'encart "**Transporteurs sollicités**" et en cliquant voir le motif du refus :

Transporteurs sollicités

✕ Colisweb ^

| | |
|-------------------|----|
| Montant HT | -- |
| Montant des taxes | -- |
| Montant TTC | -- |
| Référence devis | -- |
| Véhicule utilisé | -- |

Motif de refus ["Dimensions hors normes"]

Commentaire La dimension d'un ou plusieurs colis dépasse notre limite de prise en charge.

✕ Easy2Go v

En fonction des commentaires vous pouvez aller vérifier le contenu de la commande et faire une correction s'il y a eu une erreur (les dimensions d'un produit sont aberrantes, une des adresses n'existe pas etc.)

S'il n'y a pas d'erreur dans le contenu de la commande, il faut alors contacter les transporteurs en direct pour faire un devis manuel.

Les différents motifs de refus :

- Dimensions** : une **dimension** peut bloquer une commande lorsque celle-ci est **aberrante** et qu'elle **excède** la capacité maximum du transporteur.
Action à réaliser : voir restriction transporteur
- Poids produits** : Le **poids** d'un produit peut bloquer une commande lorsque celui-ci **dépasse** les capacités maximales du transporteur (poids total non excessif réalisable sur devis).
Action à réaliser : voir restriction transporteur
- Poids total** : Le **poids total** d'un produit peut bloquer une commande lorsque celui-ci **dépasse** les capacités maximales du transporteur.(poids total non excessif réalisable sur devis)
Action à réaliser : voir restriction transporteur
- Distance** : Lorsqu'une commande présente une **longue distance** entre le point de départ et d'arrivée cela peut bloquer une commande. *Exemple : 150 km*
Action à réaliser : se rapprocher de l'enseigne afin de s'assurer que les adresses de livraisons sont bonnes.
Si oui : lancer un devis, dans le cas contraire l'enseigne annulera la commande dans Woop.
- Créneaux** : Les **créneaux de livraisons** peuvent bloquer une commande pour plusieurs raisons :
Raison 1 : le transporteur ne livre pas dans cette tranche horaire
Raison 2 : le transporteur n'a plus de disponibilité.
Actions à réaliser : modifier le **créneau horaire** exemple : 8h-10h → 9h-11h.
Dans le cas où vous avez tenté de renseigner **plusieurs créneaux** et que la commande bloque toujours, nous vous invitons à reprogrammer une livraison à une date **ultérieure**.
- Caractères spéciaux** : Tous caractères spéciaux renseignés sur une commande peuvent bloquer une commande. Exemple : (/ , ? , !)
Action à réaliser : supprimer les caractères spéciaux présents dans les champs saisis de la commande.

