

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

Cela signifie qu'aucun transporteur n'a été appelé sur la commande pour effectuer la course. Pour comprendre ce type de dysfonctionnement, vous pouvez aller dans l'encart "**Alertes**" afin d'obtenir la raison du refus :

Alertes

11/01/2023 09:44

Transporteur non éligible

- Aucun transporteur trouvé dans le département.

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.

Motifs de refus

- Poids produits** : Le **poids** d'un produit peut bloquer une commande lorsque celui-ci **dépasse** les capacités maximales du transporteur. (poids produits excessif non 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 excessif non réalisable sur devis)
Action à réaliser : voir restriction transporteur
- Adresse** : une **adresse de livraison** peut bloquer une commande lorsque celle-ci est **erronée**. *Exemple* : abréviations, code postal, mauvais pays renseigné, inversion code postal et ville dans le champ des saisies, fautes d'orthographe, espace dans le code postal.
Action à réaliser : corriger la commande en renseignant les bonnes informations.(supprimer tout espace, abréviations, etc).Pour l'adresse postale, vous pouvez vous aider de Google maps afin de vérifier si l'adresse est correcte. Dans le cadre où l'adresse de livraison est inconnue vous pouvez vous rapprocher de l'enseigne afin d'obtenir la bonne adresse (slack).



4. **Pays** : Toutes livraisons à effectuer **hors France métropolitaine** doivent passer par devis. *Exemple* : Allemagne, Belgique, Italie etc..
Action à réaliser : lancer un devis auprès du transporteur concerné