FAQ - Pourquoi une commande ne reçoit-elle pas de prix dans Qargo et comment résoudre le problème ?

Mis à jour 15 octobre 2026

Pourquoi une commande ne reçoit-elle pas de prix dans Qargo et comment résoudre le problème ?

Dans Qargo, une commande peut ne pas recevoir de prix pour diverses raisons. Ces raisons sont souvent liées à des problèmes de configuration dans les grilles tarifaires ou les barèmes. Les causes fréquentes et les solutions étape par étape pour résoudre ces problèmes de tarification sont présentées ci-dessous. Des conditions de grille tarifaire mal configurées peuvent aussi entraîner des écarts de tarification.
Des problèmes d'application des grilles tarifaires peuvent également survenir, en particulier lorsque certaines conditions ou certains filtres sont mal configurés. L'affectation des coûts ne peut alors pas se faire correctement.

Causes fréquentes des erreurs de tarification

1. Dates de validité des barèmes

- Chaque barème dans Qargo a des dates de validité. Si la date de la commande se situe en dehors de la période de validité du barème affecté, la tarification n'est pas appliquée.

2. Configuration des arrêts non conforme

- Les grilles tarifaires définissent des conditions sur le nombre d'arrêts (par ex. enlèvements et livraisons). Une commande qui s'écarte de ces conditions (par ex. avec plus d'arrêts que le nombre autorisé) ne reçoit pas de prix.

De plus, les exceptions définies dans les grilles tarifaires, comme certains codes postaux, peuvent empêcher une tarification correcte si les données de la commande sont en conflit avec ces conditions.

3. Emplacements manquants ou incorrects dans les barèmes

- Si les arrêts de la commande utilisent des codes postaux ou des emplacements non configurés dans le barème, la tarification échoue. C'est aussi le cas si les zones associées aux grilles tarifaires n'incluent pas les secteurs requis.- Dans certains cas, des commandes peuvent faire référence à des emplacements qui semblent identiques, mais qui sont enregistrés comme des fiches distinctes dans le système. Pour y remédier, fusionner les fiches d'emplacement en double afin de les harmoniser, puis réaffecter ou recalculer les coûts si nécessaire.

4. Conditions vides ou non valides dans les frais d'un barème

- Une commande n'obtient pas de prix pour un code postal ou une zone donnés lorsque des frais du barème comportent une condition vide ou non valide.

Étapes pour résoudre les erreurs de tarification

1. Vérifier et mettre à jour les dates de validité

- Vérifier la période de validité du barème affecté.
- Si le barème a expiré, mettre à jour sa période de validité ou affecter à la commande un nouveau barème avec des dates en cours.
- Après les ajustements, recalculer le prix depuis la commande avec l'option **Recalculer le prix**.

2. Ajuster la configuration des arrêts

- Comparer la configuration des arrêts de la commande (**nombre et type d'arrêts**) avec les conditions de la grille tarifaire.
- En cas d'écart, au choix : - Modifier la grille tarifaire pour prendre en compte les arrêts, ou - Ajuster le détail des arrêts dans la commande pour l'aligner sur la grille tarifaire.
- Recalculer le prix pour appliquer les conditions mises à jour (le système recalcule uniquement les commandes créées au cours du dernier mois et pas encore facturées).

3. Mettre à jour les emplacements et les zones dans le barème

- Modifier le barème pour y inclure les codes postaux, secteurs ou zones requis.
- S'assurer que la configuration des zones de la grille tarifaire correspond bien aux zones de la commande (par ex. ajouter les zones manquantes).
- Enregistrer les modifications et recalculer les commandes concernées.

4. Corriger les conditions dans les frais du barème

1. Ouvrir le barème lié à la commande concernée.
2. Repérer les conditions vides ou non valides dans les frais. Voir « Afficher les conditions de calcul des tarifs » ci-dessous.
3. Retirer les conditions vides ou corriger les conditions non valides, puis enregistrer le barème.
4. Cliquer sur **Recalculer** dans la commande concernée.

Afficher les conditions de calcul des tarifs

Pour mieux comprendre pourquoi certains coûts sont appliqués ou non, il est possible de consulter les conditions configurées pour le calcul des tarifs dans Qargo.

1. Ouvrir l'élément de coût concerné.
2. Accéder à la configuration de son calcul en cliquant sur l'élément de coût.
3. Examiner les conditions affichées pour déterminer si elles s'appliquent à la commande.

Étapes supplémentaires pour diagnostiquer les grilles tarifaires

1. **Vérifier les conditions de la grille tarifaire :** contrôler les règles et exceptions configurées dans la grille tarifaire.
2. **Mettre à jour le détail de la commande :** ajuster les données de la commande pour qu'elles respectent les exigences de la grille tarifaire, notamment les codes postaux ou les zones exclues.
3. **Affiner la configuration des filtres :** pour les filtres, remplacer des paramètres comme **entre (fin exclue)** par des configurations plus inclusives adaptées aux besoins.
4. **Recalculer la tarification :** une fois toutes les modifications faites, recalculer le prix pour appliquer correctement les conditions et filtres mis à jour.

Remarques

Pour garantir une tarification cohérente :

- Revoir et mettre à jour régulièrement les barèmes et les grilles tarifaires pour qu'ils correspondent aux configurations de commande habituelles.
- Vérifier le détail des commandes (emplacements, arrêts, dates) avant d'affecter des barèmes, pour plus de précision.- S'assurer que toutes les conditions définies dans les grilles tarifaires sont remplies afin d'éviter les erreurs de tarification.
- Contrôler et nettoyer régulièrement les fiches d'emplacement pour éviter des données incohérentes qui pourraient fausser l'application des tarifs.
- Vérifier régulièrement la configuration des conditions et des filtres des grilles tarifaires pour s'assurer qu'elle reste compatible avec les paramètres d'exploitation actuels.

Sujets connexes

- **Configurer les grilles tarifaires et les barèmes** dans Qargo
- **Recalculer les prix des commandes** dans Qargo

En vérifiant méthodiquement les configurations et en recalculant la tarification, la plupart des erreurs de tarification dans Qargo peuvent être résolues.