FAQ – Pourquoi est-il impossible d'annuler une commande (l'option est grisée) ?

Cet article explique comment annuler une facture lorsque l'option est grisée

Mis à jour 14 octobre 2026

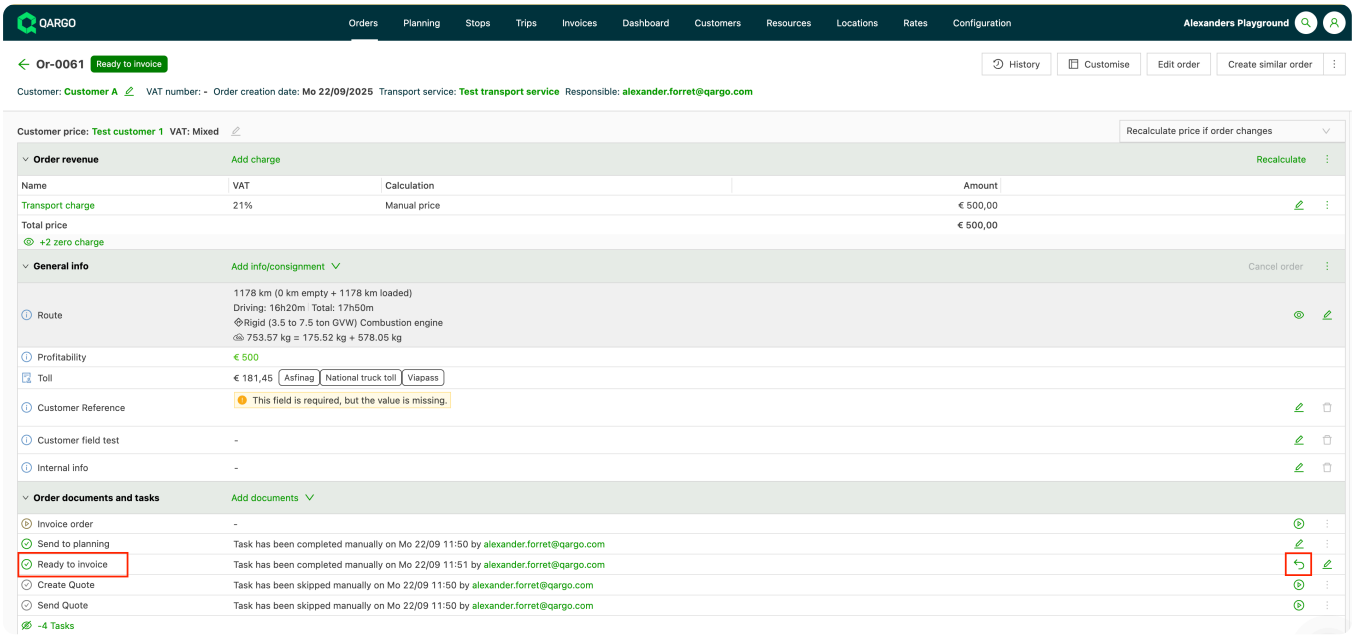
Q. Pourquoi est-il impossible d'annuler une commande ? L'option d'annulation est grisée et ne peut pas être cliquée.

R. Pas d'inquiétude : il y a généralement une bonne raison à cela. Voici les deux plus courantes.

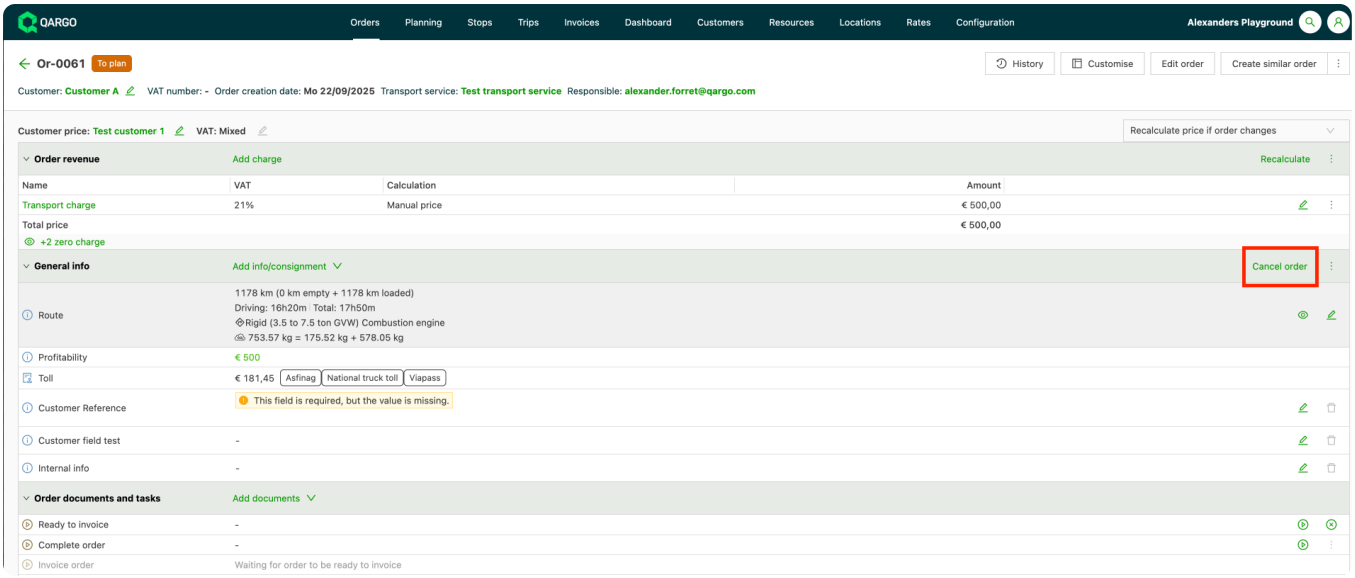
1. La commande est définie sur « Prêt à facturer »

Dès qu'une commande est marquée **Prêt à facturer**, l'annulation est verrouillée pour éviter les erreurs. La solution est simple : réinitialiser la tâche **Prêt à facturer** pour que l'option **Annuler la commande** redevienne active.

- Ouvrir la **page de détails de la commande**.
- Dans la **liste des tâches de la commande**, rechercher la tâche **Prêt à facturer**.
- **Réinitialiser** cette tâche.



- Une fois la tâche réinitialisée, le bouton **Annuler la commande** redevient disponible.



2. La commande a été confiée en sous-traitance par un autre tenant

Les commandes sous-traitées par un autre tenant ne peuvent pas être annulées par le tenant qui les reçoit. Le tenant qui a soumis la commande en garde le contrôle.

1. Contacter le tenant à l'origine de la commande (le tenant qui sous-traite).
2. Lui demander de retirer l'affectation de ressource de la tournée, ou de supprimer la tournée.
3. Une fois l'affectation retirée, la commande peut être annulée.

Affectation de ressource sur la tournée

