FAQ – Erreurs d'export : validation des suppléments par dépôt ou code postal

Cet article traite des erreurs d'export liées à la validation des suppléments.

Mis à jour 12 décembre 2025

Certains suppléments ne peuvent pas être appliqués pour certains dépôts ou codes postaux de destination. Le réseau rejette les envois qui contiennent des suppléments non autorisés. Ces envois doivent être corrigés avant l'export.

Q : Que signifie cette erreur ?
R : Le réseau vers lequel l'export est effectué applique des règles d'éligibilité aux suppléments. Ces règles dépendent de la couverture des dépôts, de la zone géographique de destination ou de contraintes liées au service. Si un supplément n'est pas autorisé pour le dépôt destinataire ou le code postal, le traitement échoue à la validation lors de l'export.

Symptômes typiques

- L'export échoue avec une erreur de validation ou d'éligibilité d'un supplément
- L'erreur mentionne un code ou un nom de supplément précis
- L'erreur peut faire référence au dépôt de destination, à la zone ou au secteur postal

Causes fréquentes

- Supplément non accepté par le dépôt destinataire ou la zone
- Supplément incompatible avec le type de service ou le profil des colis
- Supplément valable uniquement pour des plages de codes postaux ou des zones définies
- Code de supplément ancien ou personnalisé sans mappage dans le schéma du réseau

Comment résoudre l'erreur

1. Identifier le supplément dans le message d'erreur
2. Vérifier si le dépôt de destination ou le code postal autorise ce supplément
3. S'il n'est pas autorisé, retirer ou remplacer le supplément
4. Réexporter le traitement

Vérifications recommandées dans Qargo

- Vérifier que le code postal de destination et le dépôt affecté sont corrects
- Contrôler les suppléments du traitement et retirer ceux signalés comme hors périmètre
- Si nécessaire, utiliser un autre supplément valide adapté au service et à la zone géographique

Exemples

- Supplément zone isolée rejeté pour un code postal urbain
- Supplément hayon refusé dans un dépôt qui ne propose pas ce service
- Supplément livraison le samedi bloqué pour un secteur postal non desservi le samedi

Bonnes pratiques

- Éviter d'ajouter des suppléments tant que le bon dépôt n'est pas attribué
- Utiliser des règles tarifaires enregistrées qui reflètent l'éligibilité du réseau
- Maintenir les mappages des suppléments alignés sur la documentation du réseau