Commander et Panier

Je ne peux pas mettre un article dans le panier — il est indiqué « Ouvrir la matrice »

C'est un **article matrice**, qui existe en plusieurs variantes, par exemple en couleurs et tailles. Au lieu d'une quantité, vous saisissez les variantes dans un tableau.

Cliquez sur **Ouvrir la matrice**, saisissez les quantités et acceptez-les ensemble à la fin.

Voir Commander un article matrice.

J'ai accepté la matrice et je souhaite corriger quelque chose

La matrice ne peut **pas être rouverte**. Dans le panier, il y a maintenant des postes individuels — un par combinaison. Vous ne pouvez corriger que là, ligne par ligne.

Vérifiez donc avant d'accepter les valeurs en bas à gauche : *Lignes article* et *Quantité totale*.

Voir Commander un article matrice.

« Accepter tout » a inséré moins d'articles que ceux affichés

Il y a deux causes possibles, qui peuvent aussi se superposer :

- Le bouton accepte **seulement la page actuelle**. S'il y a 50 articles par page, au maximum 50 entrent dans le panier — peu importe le nombre total de résultats.
- Certaines articles ne peuvent pas être acceptés ainsi. Alors apparaît en rouge *« Tous les articles n'ont pas pu être mis dans le panier. »* Cela concerne les **articles matrice** et les **articles verrouillés**.

Le message ne précise pas quel article manque. Comparez le nombre de postes dans le panier avec le nombre d'articles affichés.

Voir Page d'aperçu des articles.

Après l'importation Excel, des quantités plus élevées sont dans le panier que dans mon fichier

Votre opérateur de boutique a configuré l'importation pour que les quantités soient arrondies à la prochaine **unité d'emballage** valide. Une quantité de 1 avec une unité d'emballage de 5 devient alors 5 pièces.

Aucun avertissement n'apparaît — seul le message de réussite normal est affiché. Vérifiez donc les quantités après chaque importation.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Après le deuxième téléchargement, tout est en double dans le panier

L'importation **additionne** les quantités, elle ne remplace pas le panier. Si la première importation a réussi, ne téléchargez pas le même fichier une deuxième fois.

Si certaines lignes ont été rejetées à cause d'une erreur, utilisez plutôt **Accepter tous les articles sans erreur** — ainsi les autres lignes seront ajoutées sans nouvel envoi.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Mon fichier Excel n'est pas du tout lu

> *« Le fichier Excel ne peut pas être lu. Veuillez vérifier le format du fichier Excel. »*

Soit c'est le mauvais type de fichier, soit le fichier ne contient aucune ligne en dehors des en-têtes. Utilisez de préférence le modèle fourni dans la boutique.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Les prix en direct ont disparu

C'est intentionnel. Les prix demandés s'appliquent à **exactement la composition** pour laquelle ils ont été calculés. Dès que vous modifiez quelque chose dans le panier — quantité, nouveau poste, poste supprimé — ou rechargez la page, ils sont annulés.

Relancez simplement la demande ensuite.

Voir Panier.

Que signifie la marque colorée à côté de l'article ?

C'est le **Stock**, si votre opérateur de boutique l'affiche. Vert signifie disponible, rouge non disponible, gris : aucune information disponible. Passez la souris dessus, un texte explicatif apparaît.

La présence d'un chiffre dépend de la configuration de votre opérateur de boutique.

Voir Configuration en aperçu, section *Afficher le stock*.

Je ne peux pas envoyer ma commande

Vérifiez les **informations obligatoires** à la finalisation de la commande — selon la configuration de votre opérateur de boutique, cela peut inclure l'Adresse de livraison, le numéro de commande ou la Date de livraison. Le message lors du clic sur *Commander de manière contraignante* indique ce qui manque.

Voir Passer une commande.

Je ne vois pas de prix sur aucun article

Contactez votre Interlocuteur. Si les prix manquent partout et pas seulement sur certains articles, c'est dû à vos conditions ou à l'état de votre compte client — les deux ne peuvent être réglés que par l'opérateur de la boutique.

Dans ce cas, il vaut mieux ne pas commander à l'aveugle, mais demander avant.

Pourquoi je vois moins d'articles que prévu ?

Le assortiment dans la boutique peut être limité — par exemple aux articles livrables, à certains groupes de produits ou à une liste d'articles enregistrée pour vous. La restriction applicable est décidée par votre opérateur de boutique.

Utilisez la recherche par **Numéro d'article** si un article vous manque. Si vous ne le trouvez pas ainsi non plus, demandez à votre Interlocuteur.

J'ai envoyé une commande, mais je n'ai pas reçu de Confirmation

La Confirmation est envoyée à l'Adresse e-mail de votre **accès boutique**, pas à l'adresse de vos Données de base. Si vous l'avez modifiée récemment, vérifiez la Messagerie — et le dossier spam.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

Revision #1
Created 2026-09-25 01:33:19 UTC by N8N Wiki FR
Updated 2026-09-25 01:33:20 UTC by N8N Wiki FR