

# Annulation et clôture d'une commande

Il y a deux cas de figure :

- S'il n'y a pas de transporteur assigné à la commande (la commande se trouve en statut "Aucun devis", "Transporteur indisponible" ou "Aucun transporteur"), on peut **annuler la commande**.
- 
- Si la commande est à un transporteur assigné - cela dépend du transporteur assigné à la commande.
- -Si le transporteur accepte les annulations - on annule la commande depuis la page détail de commande (Woop appelle le transporteur assigné)
- -Si le transporteur n'accepte pas les annulations, on doit **clôturer la commande** (cette action sert juste à annuler la commande dans Woop sans appeler le transporteur assigné )

## Annulation de commande

L'action d'annuler une commande se fait depuis la page de détail de la commande.

Pour annuler une commande, il faut cliquer sur "Annuler" depuis "Actions".

Home > Livraisons > Suivi de livraison

## Commande N°

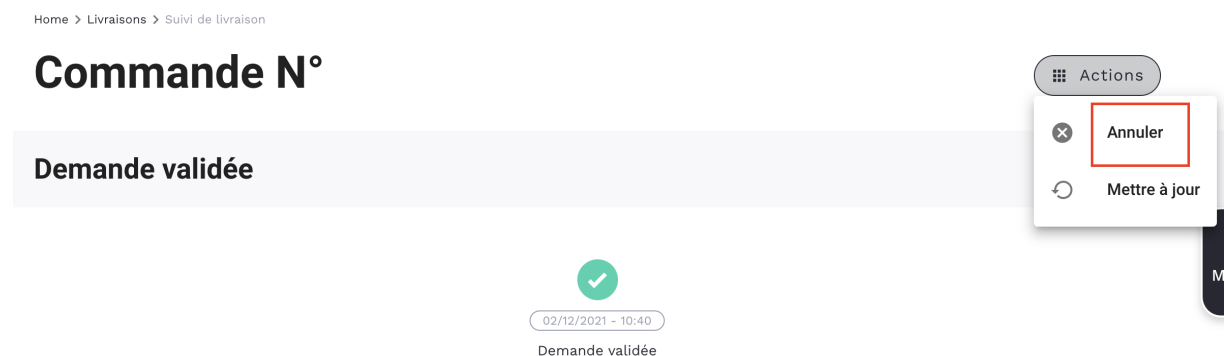
**Demande validée**

Actions

- Annuler
- Mettre à jour

02/12/2021 - 10:40

Demande validée



Si l'annulation est possible, le statut de "Livraison annulée" sera proposé sur la Timeline.

## Commande N°

Actions

Annulée

Dans la plupart des cas, l'annulation reste possible sans restriction tant que la commande est dans le statut "**Demande validée**".

*A partir du moment où la commande est prise en charge par le transporteur, il n'est plus possible de l'annuler.*

Il est, toutefois, possible de rétablir une commande annulée en cliquant sur "Modifier" (et changer les informations bloquantes), depuis "Actions".

## Commande N°

Annulée

Actions

Annuler

Modifier

On pourra à nouveau annuler la commande si on le souhaite en cliquant sur "Annuler" depuis "Actions".

### Annulation impossible

Certains transporteurs n'autorisent pas ou ne gèrent pas les demandes d'annulation.

Lorsque l'annulation n'est pas possible, le message suivant s'affiche : "Annulation impossible, veuillez vous rapprocher du transporteur".

## Clôture de commande

Certains transporteurs (tels que DPD et Tailormade Logistics) n'autorisent pas ou ne gèrent pas les demandes d'annulation.

Certaines commandes dont l'annulation n'est pas possible restent dans un statut "ouvert" (demandée validée) alors qu'elles ne seront jamais livrées. Les clôturer sert juste à les mettre en gris afin qu'elles ne polluent pas la vue.