

7. DÉPANNAGE ET SUPPORT

- [Dépannage et Support](#)

Dépannage et Support

PROBLÈMES COURANTS ET SOLUTIONS

PROBLÈME	SOLUTION
Les boutons ne s'affichent pas	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que la relation maison mère/filiale est définie• Vérifiez les permissions de l'utilisateur• Vérifiez que le module est bien activé• F5 pour rafraîchir la page
"La société concernée n'est pas renseignée"	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'ID du tiers est correctement passé en paramètre• Vérifiez l'URL de la page
Erreur "Votre version de Dolibarr n'est pas encore supportée"	<ul style="list-style-type: none">• Le module n'a pas encore été testé sur votre version de Dolibarr• Contactez le support InfraS• Option : Désactiver le contrôle de version (déconseillé)• Variable : INFRASCUSPRICE_DISABLE_CHECK_VERSION_MAX
"Core Change nécessaire"	<ul style="list-style-type: none">• Désactivez complètement le module• Réactivez le module <p>=> Le "Core Change" sera appliqué automatiquement</p>
Extension PHP 'XML' non chargée	<ul style="list-style-type: none">• Installez l'extension PHP XML• Redémarrez le serveur web• Certaines fonctionnalités (changelog) ne seront pas disponibles sans cette extension
"La société concernée n'est pas renseignée"	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'ID du tiers est correctement passé en paramètre• Vérifiez l'URL de la page

Aucun tarif n'est propagé

- Vérifiez que la maison mère a bien des prix clients définis
- Vérifiez que vous êtes sur l'onglet "Prix client" de la filiale
- Consultez les logs de **Dolibarr** pour plus de détails

LOGS ET DÉBUGAGE

Les logs du module sont enregistrés dans les logs **Dolibarr**, pour activer le mode debug :

1. Accédez à : **Accueil > Configuration > Divers**
2. Activez le mode de log **Dolibarr**
3. Reproduisez le problème
4. Consultez les logs dans : `documents/dolibarr_*.log`

Recherchez les entrées contenant :

- `infrascusprice`
- `InfraSCusPrice`
- `infrascusp_`

SAUVEGARDE ET RESTAURATION

Le module propose des fonctions de **sauvegarde/restauration** des paramètres dans :

Menu *Outils > InfraS > InfraSCusPrice > Paramètres*



Boutons disponibles :

- **"Sauvegarder"** : Exporte tous les paramètres du module
- **"Restaurer"** : Importe des paramètres précédemment sauvegardés
- Après restauration : Appuyez sur **F5** pour rafraîchir la page

Attention : Cela sauvegarde uniquement les **paramètres du module**, pas les données des prix clients.

SUPPORT TECHNIQUE

Pour toute assistance :

-  Site web : www.infras.fr
-  Email : support@infras.fr

Informations à fournir lors d'une demande de support :

- Version de **Dolibarr**
- Version du module **InfraSCusPrice**
- Description détaillée du problème
- Extraits des logs (si disponibles)
- Captures d'écran
- Environnement (OS, PHP, serveur web)