

Dépannage et Support

PROBLÈMES COURANTS ET SOLUTIONS

PROBLÈME	SOLUTION
Les boutons ne s'affichent pas	• 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"	• 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"	• 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"	• Désactivez complètement le module • Réactivez le module => Le "Core Change" sera appliqué automatiquement
Extension PHP 'XML' non chargée	• 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"	• 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)

Revision #2

Created 2026-02-16 04:09:11 UTC by Fallinah

Updated 2026-02-17 07:48:35 UTC by Fallinah