

Annuler un ticket en cours ou abandonner complètement la vente

La fonction 030 retire uniquement la ligne active. La fonction 031 abandonne l'ensemble du ticket non finalisé et réinitialise le module. Un ticket déjà encaissé ne doit pas être abandonné : il doit être annulé par la procédure de contre-passation 157, avec contrôle du remboursement, des stocks, de la fidélité et des périphériques.

Fiche : VD-ANNUL-001 **Module :** Vente directe **Fonctions :** 030, 031, 156 et 157

Public : vendeur, superviseur et responsable de caisse **Risque :** élevé

Catégorie : Vente directe — Encaissement et tickets **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Pour retirer seulement l'article sélectionné, utilisez **030 — Annule ligne**. Pour supprimer toute la vente encore en cours, utilisez **031 — Abandonne ticket** : KWISATZ supprime le ticket puis réinitialise le module de vente. Si le ticket a déjà été validé, utilisez **157 — Contre-passation ticket**, jamais 031.

Avant d'abandonner, vérifiez qu'aucune transaction externe n'a déjà été acceptée : carte bancaire, monnaie, chèque, espèces remises au vendeur ou paiement sur compte. L'abandon du ticket KWISATZ ne garantit pas l'annulation automatique de l'opération sur le périphérique ou dans la banque.

Conseil technicien général

Conseil technicien — Avant toute modification, créez une sauvegarde exploitable, relevez les réglages existants et testez sur un dossier ou une caisse de recette. Modifiez un seul réglage à la fois, consignez le résultat et faites valider les changements sensibles par un technicien KWISATZ.

Sommaire

1. **Nature des fonctions KWISATZ citées**
2. **Protection des données**
3. **Choisir la bonne action**
4. **Fonction 030 — Annule ligne**
5. **Confirmation et traçabilité des annulations**
6. **Fonction 031 — Abandonne ticket**
7. **Procédure complète d'abandon**
8. **Abandon après totalisation**
9. **Paielements, TPE, monnayeurs et espèces**
10. **Abandonner ou mettre le ticket en attente**
11. **Restauration, cuisine et réservations**
12. **Effets sur stock, client, fidélité et statistiques**
13. **Impression du ticket et des lignes annulées**
14. **Retrouver les annulations dans les journaux**
15. **Coupure de courant et reprise du ticket temporaire**
16. **Ticket déjà validé : utiliser 157**
17. **Devis, commandes, BL, factures et commandes Web**
18. **Droits, confirmation et prévention des abus**
19. **Recette avant déploiement**
20. **Diagnostic rapide**
21. **Actions à éviter**
22. **Liste de contrôle**
23. **Évolutions KWISATZ documentées**
24. **Sources documentaires**

1. Nature des fonctions KWISATZ citées

Une fonction de consultation, de correction, financière, de périphérique ou de sélection n'a pas le même effet. Les fonctions citées ci-dessous restent limitées au comportement documenté.

Fonction	Nature	Effet documenté et limite
033	Fonction sensible de caisse	Avec le paramètre -FF, elle doit être protégée et utilisée uniquement dans le cadre documenté.
121	Fonction de gestion des tickets	Concerne les tickets en attente ; son effet exact doit rester celui décrit dans la procédure.
122	Fonction de gestion des tickets	Concerne les tickets en attente ; son effet exact doit rester celui décrit dans la procédure.
155	Fonction de correction administrative	Peut corriger le rattachement administratif d'un ticket selon la procédure documentée.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

2. Protection des données

Protection des données — Limitez les données exportées au strict nécessaire, protégez les fichiers et restreignez les accès. Supprimez les copies devenues inutiles, respectez les oppositions et désabonnements, et n'imprimez pas de données sensibles sans nécessité opérationnelle. Une carte, un code-barres ou un identifiant visible ne constitue pas à lui seul une preuve d'identité forte.

3. Choisir la bonne action

Situation	Fonction	Résultat
Un seul article ou règlement saisi est erroné dans le ticket en cours.	030 – Annule ligne	Retire seulement la ligne active ; la trace dépend du paramétrage.
Toute la vente en cours doit être abandonnée avant validation.	031 – Abandonne ticket	Supprime le contenu du ticket et réinitialise le module.
Le client revient plus tard ou la vente doit être conservée.	122 – Ticket en attente	Conserve le ticket pour un rappel ultérieur avec 121.
Le ticket a été validé et encaissé.	157 – Contre-passation ticket	Crée un ticket négatif correspondant au ticket d'origine.
Seul le moyen de paiement d'un ticket validé est incorrect.	156 – Correction des moyens de paiement	Corrige la ventilation des règlements, sans annuler la vente.
Le ticket a été transformé en devis, commande, BL ou facture.	Procédure du document concerné	Le document doit être annulé ou corrigé dans son propre cycle.

Un ticket en attente n'est pas un ticket abandonné. Utilisez l'attente lorsque le contenu doit être repris, même quelques minutes plus tard.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

4. Fonction 030 — Annule ligne

La fonction 030 agit sur la ligne actuellement sélectionnée dans le ticket en cours.

Procédure

1. Placez le curseur sur la ligne erronée.
2. Vérifiez le code, la quantité, le montant et le type de ligne.
3. Appuyez sur **030 — Annule ligne**.
4. Confirmez si la préférence de confirmation est active.
5. Contrôlez le nouveau total et les lignes restantes.

Lignes pouvant nécessiter une attention particulière

- article pesé ;
- article sérialisé ou géré par lot ;
- prestation d'abonnement ;
- produit inclus dans un menu ou une composition ;
- remise, coupon ou ligne offerte ;
- règlement déjà saisi ;
- article envoyé en cuisine ;
- ligne provenant d'une réservation ou d'une commande Web.

Depuis les évolutions documentées de 2017, l'annulation d'une ligne issue d'une pesée automatique est systématiquement tracée, quel que soit le réglage général, afin de respecter les exigences de contrôle du pesage.

Ne supprimez pas un accessoire, une consigne ou une ligne technique sans vérifier les autres lignes auxquelles elle est liée.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

5. Confirmation et traçabilité des annulations

Accès : **Outils > Préférences > Centre d'encaissement.**

Option	Comportement
Confirmer les annulations de lignes	Affiche une demande de confirmation lors de l'utilisation de la fonction 030.
Tracer les annulations de lignes	Conserve la ligne annulée dans le ticket et dans la base avec l'indicateur d'effacement.
Lignes annulées — Message indicatif	Imprime la ligne annulée avec une mention explicite lorsque le traçage est actif.

Confirmation et traçabilité ne sont pas équivalentes

Confirmation

Évite un appui accidentel, mais ne constitue pas une preuve durable si la ligne est ensuite supprimée sans trace.

Traçabilité

Conserve l'opération annulée pour les consultations, journaux et contrôles ultérieurs.

Données techniques

- `indicateur interne de ligne de vente effacée` pour une ligne de vente annulée ;
- `indicateur interne de ligne de règlement effacée` pour une ligne de règlement effacée ;
- affichage barré, coloré ou sous forme de contre-ligne selon la version et le modèle.

Le récapitulatif historique de la fonction 030 évoque la génération d'une ligne négative de contre-passation. Les versions certifiées plus récentes décrivent surtout la conservation de la ligne avec l'indicateur `LIGNE_EFFACEE=True` .

Ne désactivez pas le traçage uniquement pour rendre les tickets plus lisibles. Utilisez plutôt les options d'affichage ou d'impression tout en conservant l'audit.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

6. Fonction 031 — Abandonne ticket

L'appui sur la fonction 031 provoque la suppression du ticket en cours puis la réinitialisation du module de vente.

Cas adaptés

- le client renonce avant l'encaissement ;
- la vente a été saisie sur le mauvais client ;
- le mauvais centre, vendeur ou tarif a été utilisé ;
- la saisie est trop erronée pour être corrigée ligne par ligne ;
- un test ou une démonstration doit être abandonné avant validation ;
- le ticket vide ou composé uniquement de lignes annulées doit être fermé.

Résultat attendu

- le panneau du ticket redevient vide ;
- le total et les règlements en cours sont retirés du ticket ;
- les informations de client, vendeur, table ou réservation sont réinitialisées selon le contexte ;
- le module est prêt pour une nouvelle vente ;
- une trace d'abandon peut rester accessible dans les journaux.

Type technique

Les évolutions de 2020 identifient le ticket abandonné avec `TICKET_ENTETE.TYPE_TICKET=60`. Les listes de ventes et règlements l'affichent alors dans le même style que les lignes effacées.

La codification technique doit être lue dans la version installée. Utilisez le libellé « ticket abandonné » dans les procédures utilisateurs.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

7. Procédure complète d'abandon

1. Arrêtez toute nouvelle saisie.
2. Vérifiez que le ticket affiché est celui à abandonner.
3. Contrôlez le client, le vendeur, la table, la commande ou la réservation.
4. Vérifiez si le ticket a déjà été totalisé.
5. Vérifiez les lignes de règlements présentes.
6. Contrôlez le TPE, le monnayeur et les espèces physiques.
7. Annulez ou libérez les opérations externes encore en cours.
8. Utilisez **031 — Abandonne ticket**.
9. Confirmez l'action si une fenêtre est affichée.
10. Vérifiez que le ticket est vide.
11. Contrôlez le journal si la vente était sensible.
12. Commencez une nouvelle transaction.

L'abandon est correct lorsque le ticket n'est pas enregistré comme vente active, qu'aucun paiement n'est conservé, que le stock et la fidélité ne sont pas modifiés et que la trace attendue apparaît dans les journaux.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

8. Abandon après totalisation

Après la fonction **033 – Total ticket**, KWISATZ limite normalement les actions aux fonctions d'encaissement et aux commandes prévues pour revenir ou abandonner.

Avant tout règlement

Si le ticket a seulement été totalisé sans paiement, utilisez 031 lorsque la touche reste autorisée dans le clavier et contrôlez la réinitialisation.

Avec une ligne de règlement non finalisée

Vérifiez si le règlement est uniquement saisi dans le ticket ou s'il a déjà été accepté par un périphérique. Une ligne affichée et une transaction bancaire réelle ne sont pas toujours équivalentes.

Ticket composé uniquement de lignes annulées

Depuis un correctif documenté de juin 2020, la totalisation ou l'encaissement d'un ticket ne contenant que des lignes tracées comme annulées est refusé avec le message indiquant que le ticket est vide. Utilisez alors la fonction 031.

Ne forcez pas un règlement à zéro pour fermer un ticket vide. Abandonnez-le avec la fonction prévue.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

9. Paiements, TPE, monnayeurs et espèces

Carte bancaire

1. Regardez l'écran du TPE.
2. Vérifiez si la transaction est en attente, refusée ou acceptée.
3. Si elle est en cours, utilisez la commande d'annulation du terminal ou de l'interface.
4. Si elle est acceptée, ne vous contentez pas de 031.
5. Effectuez l'annulation ou le remboursement bancaire selon la procédure.
6. Conservez le ticket TPE et rapprochez-le du journal.

Monnayeur automatique

Contrôlez si l'argent a déjà été introduit, accepté ou rendu. La transaction du monnayeur doit être clôturée avant d'abandonner le ticket dans KWISATZ.

Espèces

Si le vendeur a déjà reçu des espèces, rendez-les avant de réinitialiser le ticket et faites contrôler l'opération lorsque le montant est important.

Chèque, compte client ou avoir

- restituez ou annulez le chèque si aucune vente n'est conclue ;
- contrôlez qu'aucun mouvement de compte client n'est enregistré ;
- contrôlez qu'un avoir sécurisé n'a pas été marqué comme consommé ;
- vérifiez la plateforme externe pour les vouchers ou cartes cadeaux.

Un abandon applicatif après une autorisation bancaire acceptée crée un écart entre KWISATZ et la banque.

Conseil technicien — Sauvegardez avant le traitement, conservez les paramètres et le fichier source, puis testez un échantillon sur un dossier de recette. Contrôlez les résultats avant de traiter l'ensemble.

10. Abandonner ou mettre le ticket en attente

Besoin	Fonction
Le client revient dans quelques minutes.	122 – Ticket en attente
La vente doit être reprise par un autre vendeur.	122 avec vendeur ou commentaire, puis 121 .
Le client renonce définitivement.	031 – Abandonne ticket
Une commande Web doit être traitée plus tard.	Conserver son statut dans le flux Web ou en attente ; ne pas l'abandonner sans synchronisation.

Ticket en attente avant la sortie du module

Le centre d'encaissement peut contrôler la présence de tickets en attente lors de la fermeture : aucun contrôle, demande de confirmation ou blocage sauf superviseur.

Abandonner un ticket en attente supprime le travail saisi. Vérifiez son commentaire, sa table, son client et son origine avant l'action.

11. Restauration, cuisine et réservations

Articles déjà envoyés en cuisine

Annuler la ligne dans le ticket ne suffit pas toujours : la cuisine peut avoir reçu et commencé la préparation. Utilisez le circuit d'annulation ou de communication prévu, puis contrôlez les impressions de production.

Traçabilité en restauration

Les versions documentées ont corrigé le renvoi accidentel vers les imprimantes de production d'un plat déjà effacé lorsque la traçabilité était active.

Tickets de réservation

Depuis 2017, les annulations de lignes de vente provenant d'un ticket de réservation sont systématiquement tracées. Les annulations de lignes de règlement issues de ces tickets sont refusées dans le mécanisme documenté.

Table

- vérifiez si le ticket correspond à une table ouverte ;
- contrôlez les couverts, plats envoyés et acomptes ;
- ne libérez pas la table avant le traitement de la cuisine ;
- conservez la justification des offerts ou pertes éventuels.

N'abandonnez pas silencieusement un ticket après préparation. La perte de matière et l'annulation commerciale doivent être suivies.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

12. Effets sur stock, client, fidélité et statistiques

Ticket réellement abandonné avant validation

Il ne doit pas produire une vente active, un encaissement, un mouvement client, un droit de fidélité ou un chiffre d'affaires.

Lignes tracées

Une ligne annulée peut rester visible dans la consultation sans être comptabilisée. Le support recommande d'afficher la colonne **Lignes effacées** avant d'interpréter un ticket.

Compte client

Une ligne de mise en compte effacée n'alimente pas le solde. La fiche client et ses mouvements financiers restent la source de contrôle du solde réel.

Stock

Une saisie abandonnée avant validation ne doit pas devenir un mouvement définitif de stock. Les réservations, fabrications, pesées ou interfaces spécialisées doivent néanmoins être contrôlées.

Fidélité

Les points, passages, coupons ou prestations ne doivent être acquis qu'après validation. Contrôlez les plateformes externes si une communication a déjà été initiée.

Une ligne visible en rouge ou barrée n'est pas nécessairement active. Filtrez sur `LIGNE_EFFACEE=False` dans les analyses techniques validées.

13. Impression du ticket et des lignes annulées

Ticket en cours

Une note imprimée avant validation doit porter son statut provisoire selon les versions certifiées. Elle ne prouve pas l'encaissement.

Ticket abandonné

Les évolutions de 2020 prévoient l'impression d'une mention spéciale du type **VENTE ANNULÉE** pour un ticket abandonné.

Lignes annulées

Lorsque le traçage et l'option d'impression sont actifs, la ligne peut être imprimée avec une mention **LIGNE ANNULÉE**.

Facturette

Les lignes effacées ne doivent pas apparaître comme des ventes actives sur une facturette. Des correctifs historiques ont renforcé ce filtrage.

Ne remettez pas au client une note provisoire ou un ticket abandonné comme preuve d'une vente finalisée.

14. Retrouver les annulations dans les journaux

Journaux

- **Journal des tickets** : sélectionner les types de tickets annulés ;
- **Journal des ventes** : sélectionner les ventes annulées par 030 ou 031 ;
- **Rechercher une vente** : afficher les lignes effacées ;
- **Rechercher un règlement** : afficher les règlements effacés ou issus d'un ticket abandonné.

Depuis septembre 2019, les journaux permettent explicitement de présélectionner les tickets abandonnés et les ventes annulées, alors qu'ils étaient auparavant exclus de certains états.

Colonnes conseillées

- date et heure ;
- numéro de caisse et de ticket ;
- vendeur ;
- client ;
- type de ticket ;
- ligne effacée ;
- article, quantité et montant ;
- mode de règlement ;
- origine du ticket.

Exploitation

- suivre le nombre d'annulations par vendeur ;
- repérer les annulations après remise ou prix forcé ;
- contrôler les abandons après tentative de paiement ;
- différencier erreur de saisie, renoncement client et fraude ;
- documenter les formations nécessaires.

Un nombre élevé d'annulations est un indicateur à analyser, pas une preuve automatique de fraude.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

15. Coupure de courant et reprise du ticket temporaire

Le centre d'encaissement comporte l'option **Mémoriser les tickets pendant la saisie**. Lorsqu'elle est active, le ticket en cours est sauvegardé dans les fichiers temporaires et peut être rechargé après une coupure.

Après redémarrage

1. Vérifiez si KWISATZ recharge le ticket.
2. Contrôlez qu'il n'a pas déjà été validé avant la panne.
3. Contrôlez le TPE et les espèces.
4. Reprenez la vente ou utilisez 031 si elle doit être abandonnée.
5. Vérifiez ensuite les journaux et numéros de ticket.

Ticket bloqué

Si un ticket temporaire empêche toute nouvelle vente, contactez le support. Une réparation ou une purge ciblée peut être nécessaire après vérification des bases, de l'espace disque et des paiements.

Ne supprimez pas manuellement le répertoire de ticket temporaire avant d'avoir confirmé qu'aucune vente ou transaction bancaire n'a été validée.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

16. Ticket déjà validé : utiliser 157

La fonction **157 – Contre-passation ticket** affiche la liste des tickets puis génère un ticket négatif correspondant au ticket sélectionné.

Procédure

1. Retrouvez le ticket d'origine.
2. Vérifiez son numéro, sa date, son client et ses règlements.
3. Contrôlez s'il a déjà été contre-passé.
4. Appelez la fonction 157.
5. Contrôlez les lignes négatives générées.
6. Traitez le remboursement par le moyen autorisé.
7. Contrôlez stock, fidélité, compte client et plateformes.
8. Conservez les deux tickets.

Correction de règlement

Si la vente est correcte mais le mode de paiement erroné, utilisez 156 plutôt qu'une contre-passation complète.

Ne contre-passez pas deux fois le même ticket et ne remboursez pas avant d'avoir contrôlé une éventuelle correction déjà réalisée.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

17. Devis, commandes, BL, factures et commandes Web

Transformation déjà effectuée

Lorsque le ticket en cours a été transformé en document de gestion, son contenu appartient désormais au devis, à la commande, au BL ou à la facture créée. La fonction 031 ne doit pas être utilisée pour annuler un document déjà validé.

Commande Web

Une commande Web abandonnée en caisse peut rester active sur la plateforme. Synchronisez l'annulation ou le changement de statut dans MCOMM et le site.

Ticket BL, réservation ou location

- contrôlez les mouvements de stock ou de réservation ;

- contrôlez les acomptes et cautions ;
- utilisez la procédure spécialisée du type de ticket ;
- ne supprimez pas une preuve contractuelle déjà remise au client.

L'abandon d'un écran de caisse ne remplace pas l'annulation dans un système externe ou dans un document commercial.

Conseil technicien — Sauvegardez et relevez les chemins, droits, identifiants techniques et fréquences existants. Testez les échanges sur un périmètre limité et faites valider les changements d'interface par un technicien KWISATZ.

18. Droits, confirmation et prévention des abus

- rendre 030 accessible aux vendeurs avec confirmation ;
- protéger 031 par une confirmation claire ;
- réserver 156 et 157 aux profils autorisés ;
- activer la traçabilité des lignes ;
- afficher vendeur, caisse et heure dans les journaux ;
- contrôler les annulations après prix forcé, remise ou offert ;
- contrôler les abandons après appel TPE ;
- séparer les touches sensibles du pavé d'encaissement ;
- former les remplaçants et saisonniers ;
- réviser régulièrement les droits vendeurs.

Clavier conseillé

Vendeur :

[ANNULER LIGNE] 030

[ABANDONNER VENTE] 031 avec confirmation

[MISE EN ATTENTE] 122

Superviseur :

[CORRIGER RÈGLEMENT] 156

[CONTRE-PASSER TICKET] 157

[JOURNAL ANNULATIONS]

Une touche de couleur différente et éloignée de Total réduit les abandons accidentels, mais ne remplace pas les droits.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

19. Recette avant déploiement

1. Créer un ticket de deux articles.
2. Annuler la ligne active avec 030.
3. Tester avec confirmation active puis inactive.
4. Tester avec traçabilité active puis inactive sur un dossier de recette.
5. Afficher la colonne Lignes effacées.
6. Imprimer une ligne annulée avec le message indicatif.
7. Tester une ligne pesée.
8. Tester une remise, un coupon et un offert annulés.
9. Abandonner un ticket complet avec 031.
10. Contrôler le type de ticket dans les listes.
11. Imprimer le journal des tickets annulés.
12. Imprimer le journal des ventes annulées.
13. Totaliser puis abandonner sans règlement.
14. Tester un paiement TPE refusé puis abandonner.
15. Tester une transaction TPE acceptée sur environnement de recette et appliquer la procédure d'annulation.
16. Tester un paiement mixte non finalisé.
17. Tester un ticket en attente puis son abandon.
18. Tester une table avec plat déjà envoyé.
19. Tester un ticket de réservation.
20. Tester la mémorisation après fermeture forcée sur un dossier de test.
21. Contre-passer un ticket validé avec 157.
22. Corriger seulement le règlement avec 156.
23. Contrôler stock, client, fidélité et comptabilité.
24. Tester les droits vendeur et superviseur.

Le dispositif est validé lorsque 030 ne retire que la ligne choisie, 031 réinitialise uniquement un ticket non validé, les paiements externes sont rapprochés, les annulations sont consultables et 157 reste réservé aux tickets déjà enregistrés.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

20. Diagnostic rapide

La fonction 030 annule la mauvaise ligne

La ligne active n'était pas celle attendue. Vérifiez la surbrillance, l'ordre de sélection et les écrans secondaires avant de confirmer.

La ligne disparaît sans aucune trace

Activez Tracer les annulations de lignes dans le centre. Vérifiez la version si l'option n'est pas visible ; un correctif d'octobre 2022 a rétabli son affichage.

La ligne annulée reste visible et barrée

C'est le comportement attendu lorsque la traçabilité est active. Elle porte l'indicateur LIGNE_EFFACEE et ne doit pas être comptée comme vente active.

Le ticket semble compter une mise en compte annulée

Affichez Lignes effacées puis contrôlez la fiche client. Une ligne effacée peut être visible sans alimenter le solde.

La fonction 031 ne réinitialise pas le ticket

Vérifiez une fenêtre de confirmation masquée, un dialogue TPE ouvert, une table verrouillée, une interface en attente ou un incident de ticket temporaire.

Le ticket abandonné réapparaît après redémarrage

Le fichier temporaire n'a peut-être pas été nettoyé ou la fermeture a précédé la validation de l'abandon. Contrôlez les journaux et contactez le support avant toute purge.

Le TPE a débité le client malgré l'abandon

L'opération bancaire a été acceptée avant 031. Effectuez l'annulation ou le remboursement TPE, conservez les justificatifs et rapprochez le journal bancaire.

Le monnayeur conserve une somme après abandon

Contrôlez la transaction et le solde du périphérique. Utilisez sa procédure de restitution ou de correction, puis rapprochez la caisse physique.

Le ticket est vide mais Total refuse l'encaissement

Il peut ne contenir que des lignes annulées. Utilisez 031 pour le fermer au lieu de tenter un règlement à zéro.

Le ticket abandonné n'apparaît pas dans le journal

Sélectionnez les types annulés dans le journal des tickets. Utilisez une version intégrant les améliorations de septembre 2019.

Les ventes annulées n'apparaissent pas dans le journal des ventes

Activez les types de ventes annulées et contrôlez la période, le vendeur, la caisse et la traçabilité.

Une ligne annulée apparaît encore en cuisine

Vérifiez la version, le renvoi de suite et l'impression de production. Un correctif de 2018 concernait le renvoi des plats effacés.

Impossible d'annuler un règlement de réservation

Ce refus est documenté pour les tickets de réservation. Utilisez la procédure spécialisée de correction ou d'annulation.

Le stock a bougé après un abandon

Vérifiez si le ticket avait déjà été validé, transformé, importé ou rattaché à une fonction spécialisée. Contrôlez les mouvements avant toute régularisation.

La fidélité a été créditée malgré l'abandon

Contrôlez si la validation avait déjà eu lieu ou si une plateforme externe avait reçu la transaction. Annulez dans chaque système concerné.

Un ticket validé a été traité avec 031 par erreur

La fonction 031 ne doit agir que sur le ticket en cours. Recherchez le ticket validé ; s'il existe, utilisez 157 ou 156 selon la correction nécessaire.

La contre-passation 157 est introuvable

Vérifiez les droits, la touche, le libellé et les filtres de la liste des tickets.

Les exports externes comptent les lignes annulées

Contrôlez la version et le format exporté. Les outils personnalisés doivent filtrer correctement LIGNE_EFFACEE ou tenir compte des formats récents qui excluent déjà ces lignes.

21. Actions à éviter

- utiliser 031 pour un ticket déjà encaissé ;
- abandonner après un paiement TPE sans contrôler la banque ;
- confondre ticket en attente et ticket abandonné ;
- désactiver la traçabilité pour masquer les erreurs ;
- annuler une ligne sans vérifier la ligne active ;
- supprimer un plat déjà préparé sans prévenir la cuisine ;
- forcer l'encaissement d'un ticket composé seulement de lignes annulées ;
- corriger le stock à partir du seul affichage du ticket ;
- supprimer manuellement les fichiers temporaires ;
- Repère de diagnostic : LIGNE_EFFACEE , TYPE_TICKET . Ce repère interne ne doit pas être modifié directement. Faites analyser et valider le réglage par un technicien KWISATZ après sauvegarde et relevé de la configuration.
- contre-passer deux fois le même ticket ;
- rembourser sans contrôler une correction ou annulation antérieure.

22. Liste de contrôle

- Les fonctions 030 et 031 sont clairement libellées.
- La confirmation est active pour les vendeurs.
- Le traçage des annulations est activé.
- Les lignes effacées sont visibles dans les consultations.
- Le message LIGNE ANNULÉE est testé sur le ticket.
- Le journal des tickets abandonnés est accessible.
- Le journal des ventes annulées est accessible.
- La procédure TPE avant abandon est documentée.
- La procédure monnayeur est documentée.
- Les tickets en attente ne sont pas abandonnés par erreur.
- La cuisine reçoit les annulations nécessaires.
- Les réservations utilisent leur procédure dédiée.
- La mémorisation des tickets en cours est testée.
- Les fonctions 156 et 157 sont protégées.
- Les stocks, comptes et fidélité sont rapprochés.
- Les droits vendeurs et superviseurs sont distincts.

23. Évolutions KWISATZ documentées

Période	Évolution
Novembre–décembre 2016	Ajout de <code>LIGNE_EFFACEE</code> dans les ventes et règlements, puis remplacement de l'ancienne contre-passation des annulations par le traçage certifié des lignes.
Janvier 2017	Traçage systématique des annulations de lignes issues des tickets de réservation et refus des annulations de règlements correspondants.
Juin 2017	Traçage systématique de l'annulation des lignes provenant d'une pesée automatique.
Novembre 2018	Correction empêchant un plat effacé d'être renvoyé vers les imprimantes de production.
Septembre 2019	Ajout des tickets abandonnés et ventes annulées dans les sélections des journaux.
Juin 2020	Option d'impression du message <code>LIGNE ANNULÉE</code> et correction du traitement des tickets ne contenant que des lignes annulées.
Juillet 2020	Affichage des ventes et règlements d'un ticket abandonné de type 60 dans le style des lignes effacées.
Septembre 2020	Amélioration de l'impression de la mention <code>VENTE ANNULÉE</code> pour les tickets abandonnés et <code>DOCUMENT PROVISOIRE</code> pour les notes non soldées.
Octobre 2022	Correction rétablissant la visibilité de l'option Tracer les annulations de lignes dans le centre d'encaissement.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

24. Sources documentaires

- `MENUS_KWISATZ` — fonctions 030, 031, 121, 122, 155, 156 et 157.

- MENUS_KWISATZ — options Confirmer les annulations, Tracer les annulations et Mémoriser les tickets pendant la saisie.
 - WKW_Suivi_Développement — champs `LIGNE_EFFACEE` , certification, pesées, réservations et production cuisine.
 - WKW_Suivi_Développement — journaux des tickets abandonnés et ventes annulées.
 - WKW_Suivi_Développement — type de ticket abandonné 60 et affichage des lignes effacées.
 - Base de support — contrôle des lignes effacées, solde client et ticket temporaire bloqué.
-

Documentation KWISATZ. Cette fiche consolide les fonctions, préférences, évolutions et retours de support présents dans la base fournie. Les comportements exacts dépendent de la version, du centre d'encaissement, des périphériques et des droits. Les paiements externes doivent toujours être rapprochés avant l'abandon ou la contre-passation.

Catégorie : Vente directe — Encaissement et tickets · Mise à jour : 6 août 2026.