

Créer un avoir client depuis une facture

L'avoir de gestion est une nouvelle facture client négative. Il corrige tout ou partie d'une FAV sans modifier la facture d'origine et doit être contrôlé séparément pour la TVA, le compte client et le retour physique en stock.

Fiche : DOC-AVC-001 **Public** : ADV, facturation, comptabilité, responsables de stock et techniciens

Risque : critique **Catégorie** : Documents commerciaux — Ventes et facturation

Mise à jour : 6 août 2026

Réponse directe

Dans la gestion commerciale, l'avoir client est créé comme une **facture client FAV négative**. Ouvrez la facture d'origine, créez une nouvelle facture et utilisez **Recopier** lorsque cette fonction est disponible. Pour un avoir total, passez toutes les quantités en négatif. Pour un avoir partiel, supprimez les lignes non concernées et saisissez uniquement les quantités créditées en négatif. Ajoutez la référence et le motif de la facture d'origine, puis contrôlez la TVA, le compte client et le stock avant validation.

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. Protection des données
2. Ne pas confondre les deux types d'avoir
3. Quand créer un avoir ?
4. Prérequis
5. Rechercher la facture d'origine

6. Créer une nouvelle FAV
7. Attention aux numéros de factures très longs
8. Créer un avoir total
9. Créer un avoir partiel
10. Référencer la facture d'origine
11. Contrôler la TVA
12. Effet sur le compte client
13. Affecter l'avoir
14. Effet sur le stock
15. Retour de marchandise et avoir de prix
16. Facture déjà transmise ou clôturée
17. Facturation électronique et référence d'origine
18. Imprimer ou envoyer l'avoir
19. Recopie complète ou saisie manuelle ?
20. Contrôles avant validation
21. Actions à éviter
22. Compatibilité documentée
23. Diagnostic rapide
24. Résultat attendu
25. Sources documentaires

1. 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.

2. Ne pas confondre les deux types d'avoir

Type	Module	Principe
Avoir commercial	Factures clients FAV	Facture négative totale ou partielle, liée fonctionnellement à une facture d'origine.
Avoir de caisse	Vente directe	Ticket d'avoir avec valeur mémorisée, réutilisé à l'encaissement, généralement par lecture du code-barres.

N'utilisez pas le ticket d'avoir de caisse pour corriger une facture de gestion commerciale transmise ou comptabilisée. Les deux circuits n'ont pas la même traçabilité.

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.

3. Quand créer un avoir ?

- Retour total ou partiel de marchandises.
- Erreur de quantité facturée.
- Erreur de prix ou de remise après émission de la facture.
- Réduction commerciale accordée après facturation.
- Annulation totale de la vente lorsque la facture d'origine doit rester conservée.
- Correction d'une facture déjà transmise ou intégrée dans un processus fiscal ou comptable.

Une simple réimpression corrigée ne remplace pas l'avoir lorsque la facture d'origine doit rester dans l'historique.

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. Prérequis

- Identifier précisément la facture FAV d'origine.
- Vérifier si elle provient d'un BLV, d'un BCV ou d'une saisie directe.
- Contrôler son état de règlement.
- Contrôler son état comptable, fiscal ou de transmission.
- Déterminer si les marchandises reviennent réellement en stock.
- Définir si l'avoir est total ou partiel.
- Conserver le motif et l'autorisation de l'opération.
- Effectuer une sauvegarde avant un traitement sensible ou inhabituel.

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. Rechercher la facture d'origine

1. Ouvrez la fiche client.
2. Accédez à la liste des factures FAV.
3. Recherchez le numéro de facture.
4. Ouvrez-la en consultation.
5. Vérifiez le client, la date, le magasin, le vendeur et la devise.
6. Contrôlez les lignes, quantités, prix, remises et TVA.
7. Relevez les BLV ou autres documents liés.
8. Contrôlez les règlements et le solde restant.

Ne commencez pas l'avoir à partir d'une facture seulement ressemblante. Vérifiez le numéro interne, la date et le client.

6. Créer une nouvelle FAV

1. Dans la liste des factures du client, cliquez sur **Ajouter** ou **Nouveau**.
2. Contrôlez que le nouveau numéro de facture est proposé.
3. Choisissez la date réelle d'émission de l'avoir.
4. Utilisez la fonction **Recopier** pour reprendre la facture d'origine lorsque cette méthode est adaptée.

5. Contrôlez immédiatement le numéro et les lignes recopiées.
6. Conservez ou corrigez les informations d'entête utiles.

La fonction Recopier évite de ressaisir les prix, remises et TVA. Elle doit néanmoins être suivie d'un contrôle complet.

7. Attention aux numéros de factures très longs

Un cas support documente une limitation de la zone de recopie lorsque des factures importées depuis Internet possèdent un numéro très long.

- Le numéro peut être tronqué ou mal interprété.
- Une autre facture peut alors être recopiée.
- Comparez le numéro choisi au numéro réellement repris.
- Contrôlez le client et toutes les lignes.
- En cas de doute, créez la FAV négative manuellement.

Ne validez jamais un avoir recopié sans vérifier que la source est bien la facture attendue.

8. Créer un avoir total

1. Recopiez toutes les lignes de la facture d'origine.
2. Passez chaque quantité en valeur négative.
3. Conservez les mêmes prix unitaires.
4. Conservez les mêmes taux de TVA.
5. Contrôlez les remises de ligne et de pied.
6. Contrôlez les frais et le port.
7. Vérifiez que les totaux HT, TVA et TTC sont négatifs.

Exemple : une ligne facturée $2 \times 50 \text{ € HT}$ devient une ligne d'avoir $-2 \times 50 \text{ € HT}$.

9. Créer un avoir partiel

1. Recopiez la facture ou créez une nouvelle FAV.
2. Supprimez toutes les lignes non concernées.

3. Sur les lignes conservées, saisissez uniquement la quantité à créditer en négatif.
4. Ajustez la remise seulement si le crédit accordé diffère de la facture d'origine.
5. Ajoutez un commentaire précis pour chaque correction inhabituelle.
6. Contrôlez le total négatif obtenu.

Facture d'origine	Avoir partiel	Résultat net
10 articles à 20 €	-3 articles à 20 €	7 articles restent facturés.
Prestation 500 €	Rabais -100 €	400 € restent facturés.

Pour un simple rabais monétaire, utilisez une ligne ou une construction compatible avec la TVA et le motif réel. Ne modifiez pas arbitrairement la quantité d'un article sans retour physique.

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.

10. Référencer la facture d'origine

L'avoir doit permettre de retrouver immédiatement le document corrigé.

- Numéro de la facture d'origine.
- Date de la facture d'origine.
- Motif de l'avoir.
- Référence du retour ou de la réclamation.
- Nom de la personne ayant autorisé la correction.

Utilisez les références, commentaires ou champs prévus dans l'entête et vérifiez que le modèle imprimé affiche l'information.

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.

11. Contrôler la TVA

Contrôle	Règle pratique
Taux	Reprendre le taux appliqué à la ligne d'origine.
Base HT	Doit être négative pour la partie créditée.
Montant TVA	Doit annuler tout ou partie de la TVA d'origine.
Port et frais	Ne les créditer que s'ils font réellement partie de la correction.
Statut du client	Conserver le traitement fiscal de la facture d'origine, sauf justification documentée.

Un avoir avec un taux de TVA différent de la facture d'origine crée une correction fiscale incohérente.

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.

12. Effet sur le compte client

La FAV négative crée un crédit au compte du client.

Facture d'origine	Conséquence de l'avoir
Non réglée	L'avoir réduit ou annule la somme restant due.
Partiellement réglée	L'avoir peut réduire le solde ou créer un crédit résiduel.
Totalement réglée	L'avoir crée normalement un crédit client à rembourser ou à utiliser ultérieurement.

La création de l'avoir ne signifie pas automatiquement qu'un remboursement bancaire ou espèces a été effectué. Enregistrez le règlement réel séparément et avec le bon circuit.

13. Affecter l'avoir

1. Ouvrez le financier du client.
2. Vérifiez la facture positive et la FAV négative.
3. Contrôlez le solde global.
4. Utilisez les fonctions d'affectation ou de rapprochement disponibles dans la version.
5. Si le client conserve le crédit, laissez une trace claire.
6. Si le client est remboursé, enregistrez le paiement réel avec son justificatif.

Les fonctions exactes d'affectation peuvent varier selon la présentation et le circuit d'encaissement. Ne créez pas un versement fictif pour forcer le solde.

14. Effet sur le stock

Le comportement dépend du circuit documentaire d'origine.

Situation	Contrôle à effectuer
Facture créée directement et ayant mouvementé le stock	Vérifier si la FAV négative réalise le mouvement inverse attendu.
Facture issue d'un BLV	Le BLV a porté la sortie physique ; vérifier si un document de retour distinct est nécessaire.
Réduction de prix sans retour	Aucun stock ne doit être réintégré.
Article non stockable ou service	Aucun retour physique attendu.
Lot ou numéro de série	Le retour doit identifier le lot ou la série réellement repris.

Ne supposez pas qu'un avoir comptable remet automatiquement la marchandise en stock. Après validation, contrôlez les mouvements de l'article et utilisez le document de retour physique approprié si nécessaire.

15. Retour de marchandise et avoir de prix

Motif	Quantité négative	Stock
Retour réel	Correspond à la quantité physiquement reprise.	Une entrée physique doit être traçable.
Rabais commercial	Peut être représenté par une correction monétaire adaptée.	Aucun mouvement physique.
Erreur de quantité sans retour	Corrige uniquement la quantité réellement surfacturée.	Contrôler le circuit d'origine.
Annulation totale avec retour	Inverse toutes les lignes concernées.	Contrôler tous les articles stockables.

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.

16. Facture déjà transmise ou clôturée

Ne modifiez pas directement une facture déjà transmise, comptabilisée ou protégée. Créez un avoir daté de la période courante et conservez le lien avec la facture d'origine.

- Conservez le document initial.
- Créez une nouvelle FAV négative.
- Indiquez le motif et la référence d'origine.
- Contrôlez le traitement dans le pont comptable ou le flux électronique.
- Archivez les deux documents et les statuts de transmission.

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.

17. Facturation électronique et référence d'origine

Dans un flux électronique d'avoir, la référence de la facture d'origine doit être transmise dans la zone prévue par le format ou le connecteur.

La documentation technique de travail mentionne une référence de facturation d'origine dans la structure de règlement. La disponibilité opérationnelle dépend du connecteur et de la version installée.

Contrôlez le fichier ou le statut du flux avant de considérer l'avoir comme transmis.

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. Imprimer ou envoyer l'avoir

1. Choisissez un modèle permettant d'identifier clairement l'avoir.
2. Vérifiez le numéro et la date du document.
3. Vérifiez la référence de la facture d'origine.
4. Contrôlez les lignes et totaux négatifs.
5. Prévisualisez.
6. Imprimez, exportez en PDF ou envoyez par email selon la configuration.
7. Conservez la preuve d'envoi.

Un modèle intitulé seulement « Facture » peut être ambigu pour un montant négatif. Vérifiez le libellé et les mentions du document remis au client.

19. Recopie complète ou saisie manuelle ?

Méthode	Avantage	Risque
Recopier la facture	Reprend prix, remises, TVA et libellés.	Conserver par erreur des lignes non concernées ou recopier le mauvais numéro.
Saisie manuelle	Convient à un avoir partiel simple.	Erreur de prix, de remise ou de TVA.

Pour un avoir total, la recopie contrôlée est généralement la méthode la plus fiable. Pour une seule ligne, la saisie manuelle peut être plus lisible.

20. Contrôles avant validation

Contrôle	Question
Client	Est-ce le client de la facture d'origine ?
Référence	Le numéro et la date de la facture d'origine sont-ils indiqués ?
Motif	Le retour, le rabais ou l'erreur est-il expliqué ?
Lignes	Seuls les articles concernés sont-ils présents ?
Quantités	Sont-elles négatives et limitées au crédit réel ?
Prix et remises	Correspondent-ils au document d'origine ?
TVA	Les mêmes taux sont-ils utilisés ?
Totaux	HT, TVA et TTC sont-ils négatifs et cohérents ?
Stock	Le retour physique est-il correctement tracé ?
Compte client	L'effet sur le solde et les règlements est-il compris ?

21. Actions à éviter

- Modifier la facture d'origine après transmission.
- Créer un duplicata positif puis le considérer comme un avoir.
- Passer toutes les lignes en négatif pour un retour seulement partiel.
- Créditer le port ou les frais sans justification.
- Réintégrer du stock pour un simple geste commercial.
- Créer un remboursement sans mouvement financier réel.
- Utiliser l'avoir de caisse pour corriger une FAV de gestion.
- Valider une recopie sans vérifier le numéro de facture source.

22. Compatibilité documentée

Fonction	Repère	Condition connue
Création d'une facture négative	FAV client	Quantités négatives
Recopie de facture	Ajouter facture, Recopier	Contrôle du numéro source obligatoire
Avoir partiel	Lignes et quantités négatives sélectionnées	Saisie manuelle possible
Financier client	Facture positive et FAV négative	Affectation selon fonctions disponibles
Ticket d'avoir caisse	Vente directe	Circuit distinct avec reprise du code-barres
Facture transmise	Correction par avoir	Ne pas réémettre une facture modifiée comme remplacement
Référence électronique d'origine	BillingReference selon connecteur	Version et flux compatibles

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.

23. Diagnostic rapide

La fonction Recopier reprend une autre facture

Contrôlez la longueur du numéro, surtout pour une facture Internet importée. Créez l'avoir manuellement si la zone tronque le numéro.

Le total de l'avoir reste positif

Vérifiez que les quantités sont négatives et qu'aucune ligne positive, frais ou port n'a été conservé par erreur.

L'avoir crédite trop d'articles

Supprimez les lignes non concernées et limitez chaque quantité négative au retour ou à la correction réelle.

La TVA ne correspond pas à la facture

Reprenez les taux et prix du document d'origine et contrôlez les remises et frais.

Le stock n'a pas été réintégré

La facture d'origine provenait peut-être d'un BLV. Contrôlez les mouvements et enregistrez le retour physique avec le document approprié.

Le stock a été réintégré sans retour

Analysez immédiatement le mouvement. Un rabais de prix ne doit pas créer une entrée de stock.

Le client avait déjà payé la facture

L'avoir crée un crédit. Décidez s'il sera remboursé ou utilisé ultérieurement et enregistrez uniquement le mouvement financier réel.

La facture était seulement partiellement payée

Contrôlez le nouveau solde après l'avoir et l'affectation des règlements existants.

Le modèle imprime encore le mot Facture

Utilisez ou adaptez un modèle distinguant clairement l'avoir et affichant la référence d'origine.

La facture d'origine est clôturée

Ne la modifiez pas. Créez une nouvelle FAV négative dans la période autorisée.

24. Résultat attendu

La facture d'origine reste intacte. Une nouvelle FAV négative reprend uniquement les lignes et quantités créditées, avec la bonne TVA et une référence explicite à l'origine. Le compte client, le remboursement éventuel et le mouvement physique de stock sont contrôlés séparément et restent traçables.

25. Sources documentaires

- Base support — avoir partiel créé par facture négative avec quantités négatives.
- Base support — recopie de la facture puis conservation des seules lignes concernées en négatif.
- Base support — ne pas modifier directement une facture clôturée ou transmise.
- Base support — limitation de la fonction Recopier avec certains numéros Internet très longs.
- Base caisse — distinction entre ticket d'avoir et reprise d'avoir par code-barres.
- Documentation technique Factur-X — référence de la facture d'origine dans le flux d'avoir.

Documentation KWISATZ. Conservez la facture d'origine, créez un document négatif daté et référencé, puis contrôlez séparément le crédit client et le retour physique.

Catégorie : Documents commerciaux — Ventes et facturation · Mise à jour : 6 août 2026.