

Détaxe touristique et bordereaux Global Blue

L'interface Global Blue relie le ticket KWISATZ à un bordereau de vente à l'exportation. Le commerçant contrôle l'éligibilité du voyageur, transmet les données de la vente, remet le bordereau comportant un code-barres PABLO, puis le remboursement est traité après validation douanière à la sortie définitive de l'Union européenne.

Fiche : DETAXE-GB-001 **Modules :** Vente directe / Global Blue / PABLO

Public : vendeur habilité, responsable de caisse ou administrateur **Risque :** critique

Catégorie : Facturation électronique et conformité fiscale **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Activez l'option **Global Blue** dans la sérialisation, configurez l'interface avec **210 -A1**, puis utilisez **076 — Imprimer Bordereau détaxe** avant la validation du ticket ou **210 -A2** pour émettre le bordereau. Contrôlez le voyageur, les articles, les taux de TVA, le montant et le **Doc ID**. Remettez le bordereau PABLO et rappelez que la validation douanière est indispensable au remboursement.

Ne réémettez pas un bordereau uniquement parce que l'impression a échoué. Utilisez d'abord **210 -A3 — Réimprimer le dernier bordereau**. Une réémission injustifiée peut laisser deux références Global Blue associées à une même vente.

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. Licence et disponibilité

2. **Distinguer KWISATZ des opérations externes**
3. **Comprendre le circuit de détaxe**
4. **Vérifier l'éligibilité du voyageur**
5. **Contrôler les marchandises**
6. **Contrôler le montant minimum**
7. **PABLO, Global Blue et bordereau de vente à l'exportation**
8. **Prérequis techniques et contractuels**
9. **Fonctions KWISATZ**
10. **Configurer Global Blue avec 210 -A1**
11. **Saisir les données du voyageur**
12. **Émettre le bordereau**
13. **Réimprimer le dernier bordereau avec 210 -A3**
14. **Réémettre avec 210 -A4**
15. **Annuler un bordereau avec 210 -A5**
16. **Validation douanière à la sortie de l'Union européenne**
17. **Remboursement et statut Global Blue**
18. **Retours, échanges et remboursement d'une vente détaxée**
19. **Lien entre ticket KWISATZ et bordereau**
20. **Panne Internet ou indisponibilité du service**
21. **Multi-sites et plusieurs caisses**
22. **TVA, comptabilité et rapprochement**
23. **Sécurité et protection des données**
24. **Recette avant mise en production**
25. **Diagnostic rapide**
26. **Actions à éviter**
27. **Liste de contrôle**
28. **Évolutions KWISATZ documentées**

1. Licence et disponibilité

La dépendance de licence mentionnée dans ce document provient des sources. Sa disponibilité peut varier selon la version, la sérialisation, le partenaire ou l'installation ; faites-la valider techniquement avant de modifier l'environnement.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

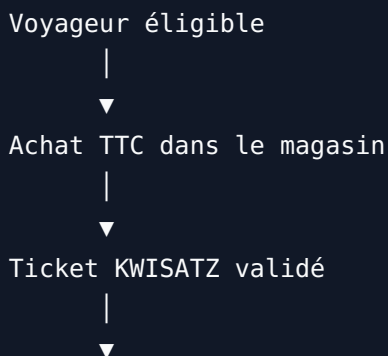
2. Distinguer KWISATZ des opérations externes

Un enregistrement dans KWISATZ ne prouve pas automatiquement qu'une opération a été exécutée dans un système externe : débit ou remboursement TPE, mouvement physique d'espèces, envoi de SMS ou d'e-mail, ou action réalisée sur une plateforme.

Conseil technicien — Ne présentez pas une interface comme instantanée si ce comportement n'est pas documenté. Une base métier partagée ne signifie pas nécessairement que les tickets temporaires ou les fichiers locaux sont partagés.

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.

3. Comprendre le circuit de détaxe



Bordereau Global Blue / BVE



└ Doc ID

└ Code-barres PABLO



Sortie définitive de l'Union européenne



Validation douanière



Remboursement de la détaxe
par Global Blue ou selon le contrat commerçant

Trois acteurs

Acteur	Responsabilité principale
Commerçant	Contrôle les conditions, enregistre la vente, crée le bordereau et informe le voyageur.
Global Blue	Opérateur de détaxe assurant les traitements prévus par le contrat, le suivi et le remboursement.
Douane / PABLO	Contrôle la sortie effective des marchandises et valide ou refuse le bordereau.

La douane valide l'exportation mais ne rembourse pas directement le voyageur. Le remboursement relève du commerçant ou de l'opérateur de détaxe choisi.

4. Vérifier l'éligibilité du voyageur

Le voyageur doit remplir cumulativement les conditions suivantes :

- avoir **16 ans ou plus** ;
- avoir sa résidence habituelle hors de l'Union européenne ou dans un territoire assimilé pour la TVA ;
- être de passage en France ou dans l'Union européenne pendant moins de six mois ;
- présenter un document d'identité original et valide ;
- emporter les biens hors de l'Union européenne dans ses bagages personnels ;

- effectuer un achat à caractère touristique et non professionnel.

Personnes généralement exclues

- résidents d'un État membre de l'Union européenne ;
- résidents de Monaco ;
- personnes venant s'installer ou se réinstaller dans l'Union européenne ;
- étudiants et stagiaires séjournant six mois ou plus ;
- personnel de transport dans le cadre de son activité professionnelle ;
- personnes achetant pour un usage commercial ou professionnel ;
- résidents de certains territoires exclus par les règles fiscales.

Contrôle documentaire

1. Examinez le document original.
2. Comparez la photo et la personne.
3. Contrôlez la date de validité.
4. Contrôlez le pays de résidence, distinct de la nationalité.
5. Demandez un justificatif complémentaire lorsque la résidence n'est pas évidente.
6. Recopiez les données sans approximation.

La nationalité ne prouve pas la résidence. Un citoyen français résidant durablement hors UE peut être éligible, tandis qu'un ressortissant non européen résidant dans l'UE ne l'est pas.

5. Contrôler les marchandises

Biens éligibles

Les marchandises doivent correspondre à une vente au détail, être transportables dans les bagages personnels, ne pas être destinées à la revente et sortir physiquement de l'Union européenne.

Biens et opérations exclus ou réglementés

- prestations de services ;
- tabacs manufacturés ;
- produits pétroliers ;
- armes et munitions concernées ;
- biens culturels et marchandises soumises à formalités particulières ;

- certains moyens de transport et leurs équipements ;
- achats à caractère commercial ou professionnel ;
- biens consommés ou utilisés dans l'Union européenne avant la sortie.

Quantités

L'absence de limite générale en nombre d'articles ne signifie pas qu'une quantité importante est automatiquement touristique. La nature et la répétition des articles peuvent conduire la douane à considérer l'achat comme commercial.

N'émettez pas le bordereau pour une prestation, une marchandise manifestement destinée à la revente ou un produit dont le régime n'a pas été vérifié.

6. Contrôler le montant minimum

Le montant total doit être **strictement supérieur à 100 € TTC**. En pratique, un montant de 100,00 € n'est pas suffisant ; le premier montant éligible est 100,01 €.

Regroupement des achats

La fiche officielle destinée aux commerçants décrit la possibilité de regrouper des achats réalisés sur une période maximale de trois jours consécutifs dans les conditions prévues, notamment au sein d'une même enseigne, d'un même numéro de TVA ou d'un centre commercial lorsque toutes les ventes figurent sur le même bordereau.

Une autre page générale des Douanes continue de présenter la règle « même magasin, même jour ». Pour les cumuls sur plusieurs jours ou points de vente, appliquez la règle confirmée par Global Blue et la procédure douanière en vigueur au moment de la vente.

Contrôles KWISATZ

- total TTC final après remises ;
- tickets réellement concernés ;
- même voyageur ;
- même enseigne et établissement autorisé selon le montage ;
- dates compatibles ;
- absence de ticket déjà rattaché à un autre bordereau ;

- ventilation exacte des taux de TVA.

7. PABLO, Global Blue et bordereau de vente à l'exportation

PABLO

PABLO est le dispositif douanier français de gestion et de validation électronique des bordereaux de vente à l'exportation. Le bordereau comporte un code-barres scanné à la borne ou présenté au guichet douanier.

Global Blue

Global Blue est l'opérateur choisi par le commerçant pour gérer le bordereau et le remboursement selon le contrat. L'interface KWISATZ transmet les données nécessaires à cet opérateur.

BVE

Le bordereau de vente à l'exportation est le document indispensable. Un ticket ou une facture ne suffit pas seul pour obtenir la détaxe, même s'il peut être demandé comme justificatif complémentaire.

Doc ID

Le Doc ID est l'identifiant unique du formulaire Global Blue, visible sous le code-barres. Il permet le suivi de la transaction. KWISATZ conserve l'identifiant associé au ticket dans le champ technique

`TICKET_ENTETE.GB_DOCID`.

Ne remplacez pas un Doc ID par une référence saisie manuellement et ne réutilisez jamais le même bordereau pour une autre vente.

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.

8. Prérequis techniques et contractuels

- contrat Global Blue actif pour l'établissement ;
- adhésion et rattachement PABLO conformes au montage retenu ;
- option **Global Blue** activée dans la sérialisation KWISATZ ;
- version KWISATZ compatible avec l'interface ;
- accès Internet stable ;
- identifiants et paramètres opérateur fournis par Global Blue ;

- coordonnées légales et numéro de TVA du magasin validés ;
- imprimante ou remise dématérialisée du BVE opérationnelle ;
- fonctions 076 et 210 programmées sur le clavier ;
- vendeurs formés et autorisés ;
- procédure papier de secours obtenue auprès de l'opérateur ;
- politique de conservation et de sécurité des données voyageurs.

Sérialisation

Le suivi de développement d'avril 2017 mentionne une option de sérialisation distincte **Global Blue**. L'interface a été finalisée en mai 2017.

La présence des touches ne garantit pas l'activation de la licence. Contrôlez l'écran de sérialisation et effectuez un test réel avec l'environnement opérateur prévu.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

9. Fonctions KWISATZ

Fonction	Paramètre	Action documentée
076	On / Off	Active la demande d'impression du bordereau de détaxe Global Blue après la vente.
210	-A1	Configuration de Global Blue.
210	-A2	Imprime ou émet un bordereau.
210	-A3	Réimprime le dernier bordereau.
210	-A4	Réémission d'un bordereau.
210	-A5	Annulation d'un bordereau émis.

Clavier recommandé

DÉTAXE ON/OFF	→ 076
GLOBAL BLUE CONFIG	→ 210 -A1
ÉMETTRE BORDEREAU	→ 210 -A2
RÉIMPRIMER DERNIER	→ 210 -A3
RÉÉMETTRE	→ 210 -A4
ANNULER BORDEREAU	→ 210 -A5

Réservez les touches -A1 , -A4 et -A5 à un responsable ou un superviseur.

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. Configurer Global Blue avec 210 -A1

Avant l'ouverture

1. Obtenez les paramètres auprès de Global Blue.
2. Vérifiez l'établissement et le numéro de TVA concernés.
3. Vérifiez la licence KWISATZ.
4. Effectuez une sauvegarde.
5. Préparez un poste et une imprimante de test.

Configuration

La fonction 210 -A1 ouvre la configuration de l'interface Global Blue. Les champs exacts peuvent dépendre de la version de l'interface et du contrat opérateur.

Contrôles après saisie

- établissement Global Blue correct ;
- raison sociale et adresse du point de vente ;
- numéro de TVA intracommunautaire ;
- mode de connexion ;
- environnement de production ou de test ;

- format d'impression ;
- mode de remboursement proposé ;
- langue et pays disponibles ;
- communication avec le service opérateur.

Ne copiez pas les identifiants d'un autre magasin. Chaque bordereau doit être émis par l'établissement réellement vendeur.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

11. Saisir les données du voyageur

Données obligatoires ou usuelles du BVE

- nom et prénoms tels qu'ils figurent sur le document ;
- date de naissance si demandée par l'interface ;
- nationalité ;
- pays de résidence habituelle ;
- adresse complète hors UE ;
- type et numéro du document d'identité ;
- date d'expiration ;
- email ou téléphone si prévu ;
- date ou point de sortie envisagé, selon l'interface ;
- mode et coordonnées de remboursement.

Pièce d'identité

Le commerçant vérifie l'âge et la résidence à partir du document original valide. Une copie ne suffit pas pour le contrôle visuel au moment de l'achat.

Fiche client KWISATZ

Une fiche client peut faciliter la reprise des coordonnées, mais elle ne remplace pas le contrôle du document original et doit être mise à jour avant l'émission.

Ne modifiez pas la résidence pour rendre le voyageur éligible et ne conservez pas une copie intégrale du passeport sans nécessité, base légale et protection appropriée.

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.

12. Émettre le bordereau

Par la fonction 076

1. Créez le ticket avec les marchandises éligibles.
2. Sélectionnez ou contrôlez le client.
3. Appuyez sur **076** pour activer la détaxe.
4. Encaissez et validez le ticket.
5. Complétez l'interface Global Blue.
6. Contrôlez puis validez le bordereau.
7. Imprimez ou transmettez le BVE.

Par la fonction 210 -A2

Utilisez **210 -A2** lorsque le parcours installé prévoit une émission explicite depuis les fonctions Global Blue. Sélectionnez toujours la vente exacte avant validation.

Contrôle final

- nom du voyageur ;
- résidence ;
- numéro du document d'identité ;
- ticket et date d'achat ;
- détail des marchandises ;
- prix TTC et taux de TVA ;
- mode de paiement ;
- montant de remboursement et frais ;
- code-barres PABLO lisible ;
- Doc ID présent ;

- coordonnées du commerçant et de Global Blue.

Délai de remise

La procédure officielle permet la remise du BVE sous forme imprimée ou dématérialisée. La fiche commerçant indique une remise au plus tard trois jours après la date d'achat.

Ne remettez pas seulement le ticket de caisse. Sans BVE régulier, le voyageur ne pourra pas faire valider la détaxe.

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.

13. Réimprimer le dernier bordereau avec 210 -A3

La réimpression reproduit le dernier bordereau déjà émis. Elle est adaptée à une panne papier, un document déchiré ou une impression illisible.

Procédure

1. Vérifiez qu'aucun autre bordereau n'a été émis depuis.
2. Contrôlez le ticket et le nom du voyageur.
3. Appelez 210 -A3 .
4. Comparez le Doc ID avec le premier document ou le ticket.
5. Vérifiez le code-barres.
6. Détruisez la copie illisible selon la procédure interne.

« Dernier bordereau » dépend de l'ordre des émissions sur le poste ou l'interface. En cas de doute, recherchez la transaction dans Global Blue avant de remettre une réimpression.

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.

14. Réémettre avec 210 -A4

La réémission doit être distinguée d'une simple réimpression. Elle peut être nécessaire lorsque des données du bordereau doivent être corrigées ou lorsqu'une nouvelle émission est exigée par l'opérateur.

Avant la réémission

1. Recherchez le bordereau initial.
2. Contrôlez son statut Global Blue et PABLO.
3. Déterminez si une annulation préalable est obligatoire.
4. Corrigez la donnée source : voyageur, article, montant ou remboursement.
5. Obtenez l'autorisation du responsable.

Après la réémission

- comparez l'ancien et le nouveau Doc ID ;
- vérifiez qu'un seul bordereau reste utilisable ;
- associez le nouveau document au bon ticket ;
- informez le voyageur de détruire l'ancien exemplaire ;
- conservez la justification et le journal d'opération.

Ne réémettez jamais pour contourner un refus douanier, une résidence non éligible ou un achat non conforme.

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. Annuler un bordereau avec 210 -A5

Cas possibles

- ticket annulé ou contre-passé ;
- bordereau créé pour le mauvais voyageur ;
- vente finalement non éligible ;
- retour total avant validation douanière ;
- double émission ;

- erreur nécessitant une nouvelle émission.

Procédure

1. Identifiez le ticket et le Doc ID exacts.
2. Contrôlez le statut dans Global Blue.
3. Vérifiez qu'aucun remboursement n'a déjà été exécuté.
4. Appelez **210 -A5** .
5. Confirmez uniquement après lecture du numéro.
6. Contrôlez le statut annulé ou voided dans l'opérateur.
7. Traitez séparément la vente KWISATZ et son remboursement.

Annuler le bordereau n'annule pas automatiquement le ticket fiscal, la vente, le stock ou le paiement KWISATZ. Les deux opérations doivent être rapprochées.

16. Validation douanière à la sortie de l'Union européenne

Documents et marchandises

Le voyageur doit pouvoir présenter :

- le BVE avec son code-barres ;
- le passeport et le justificatif de résidence si nécessaire ;
- le titre de transport ;
- toutes les marchandises du bordereau ;
- le ticket ou la facture en complément lorsque demandé.

Délai

La sortie doit être constatée avant la fin du troisième mois suivant le mois de l'achat.

Sortie par la France

Le voyageur scanne le code-barres à une borne PABLO avant l'enregistrement des bagages lorsque les marchandises sont placées en soute. Un message de validation vaut visa douanier ; un message de contrôle impose de se présenter au guichet.

Sortie par un autre État de l'Union européenne

Le voyageur fait viser le bordereau au dernier point de sortie de l'Union. Une version papier peut être nécessaire, puis le document visé doit être transmis selon les instructions de Global Blue.

Sans validation douanière, le remboursement n'est pas définitivement acquis. Une arrivée tardive à l'aéroport ne constitue pas normalement un motif de régularisation a posteriori.

17. Remboursement et statut Global Blue

Modes possibles

- carte bancaire ;
- compte bancaire ;
- espèces à un point de remboursement, selon disponibilité ;
- autre mode prévu au bordereau et au contrat.

Montant

Le montant versé n'est pas nécessairement égal à la totalité de la TVA théorique. Les frais de gestion et, selon le mode, les frais de change peuvent être déduits. Le voyageur doit être informé du montant prévu avant validation.

Statuts externes usuels

Statut	Interprétation générale
Customs validation needed	Le bordereau n'a pas encore obtenu le visa douanier.
Rejected by Customs	La douane a refusé la validation.
Refund pending	La validation est acquise et le remboursement est en traitement ou disponible.
Payment rejected	Le versement n'a pas pu être effectué sur le moyen choisi.
Voided	Le bordereau a été annulé.
Completed	Les étapes nécessaires au remboursement sont terminées.

Suivi

Le voyageur peut utiliser le suivi Global Blue avec le Doc ID figurant sous le code-barres et le montant de l'achat.

Ces statuts appartiennent à l'environnement Global Blue. Ils ne sont pas nécessairement tous reproduits dans l'écran KWISATZ.

18. Retours, échanges et remboursement d'une vente détaxée

Avant validation douanière

1. Retrouvez le ticket et le Doc ID.
2. Annulez ou corrigez le bordereau selon Global Blue.
3. Traitez le retour dans KWISATZ.
4. Émettez un nouveau bordereau seulement pour les biens conservés.
5. Contrôlez le nouveau montant minimum.

Après validation douanière

Un échange ou remboursement peut remettre en cause l'exonération acquise. La procédure officielle indique que des droits et taxes peuvent être dus lorsque le voyageur souhaite ensuite échanger ou faire rembourser les marchandises.

Retour partiel

Ne réduisez pas seulement le ticket KWISATZ : le bordereau et le montant de détaxe doivent rester cohérents. Contactez l'opérateur lorsque le bordereau est déjà émis ou validé.

Produit offert

Les marchandises offertes doivent figurer sur le BVE avec une valeur de 0 €, selon la procédure officielle.

Ne remboursez pas la TVA une seconde fois au client lorsqu'un remboursement Global Blue a déjà été versé.

19. Lien entre ticket KWISATZ et bordereau

GB_DOCID

Le champ `TICKET_ENTETE.GB_DOCID`, introduit en mars 2017, stocke l'identifiant du bordereau associé au ticket.

Contrôles croisés

- un ticket possède au maximum le bordereau actif attendu ;
- le Doc ID appartient au voyageur du ticket ;
- les montants TTC correspondent ;
- les lignes annulées ou retournées sont prises en compte ;
- le bordereau annulé n'est plus présenté comme valide ;
- les contre-passations de tickets sont rapprochées des annulations Global Blue.

Le nom du champ est fourni pour les états et le diagnostic. Il ne doit pas être modifié directement en base.

20. Panne Internet ou indisponibilité du service

La procédure normale de détaxe est dématérialisée. Une procédure papier de secours existe en cas :

- d'indisponibilité générale de PABLO ;
- de panne informatique du commerçant ;
- d'interruption de la connexion Internet.

Avec un opérateur

Le formulaire de secours doit être demandé à Global Blue et utilisé selon ses instructions. Ne téléchargez pas un spécimen public pour l'utiliser comme original.

Procédure interne

1. Confirmez la panne réelle.
2. Notez l'heure, le poste et le message.
3. Contactez Global Blue ou le support désigné.
4. Utilisez uniquement les formulaires officiels de secours disponibles.
5. Conservez la séquence et les numéros.

6. Régularisez électroniquement selon les instructions reçues.
7. Contrôlez qu'aucun double bordereau n'a été créé au retour du service.

Ne demandez pas au voyageur de revenir plus tard avec un ticket seul en lui garantissant un remboursement. Sans bordereau régulier, la détaxe peut être impossible.

21. Multi-sites et plusieurs caisses

Points à définir

- contrat Global Blue par établissement ;
- identifiants distincts par magasin ;
- poste autorisé à configurer ;
- imprimante ou canal de remise ;
- numéro de TVA utilisé ;
- règles de regroupement des achats ;
- accès au suivi des Doc ID ;
- procédure de retour dans un autre magasin.

Réimpression

La fonction `-A3` cible le dernier bordereau dans le contexte de l'interface. Dans un réseau de caisses, vérifiez le poste et la séquence avant réimpression.

Regroupement

Le cumul d'achats entre plusieurs boutiques n'est possible que dans les conditions douanières et contractuelles prévues. Il ne suffit pas que les magasins appartiennent au même groupe.

Ne copiez pas la configuration du siège vers toutes les caisses sans valider l'établissement émetteur.

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.

22. TVA, comptabilité et rapprochement

Vente initiale

Le ticket enregistre les marchandises et leur TVA. Le bénéfice définitif de l'exonération dépend du visa douanier du bordereau.

Remboursement

Le traitement comptable dépend du contrat Global Blue : mandat de facturation, subrogation, avances, frais de gestion et flux de remboursement.

Rapprochement périodique

- tickets avec `GB_DOCID` ;
- bordereaux émis ;
- bordereaux annulés ;
- bordereaux validés par PABLO ;
- remboursements exécutés ;
- frais opérateur ;
- retours et contre-passations ;
- TVA régularisée ;
- écarts entre Global Blue, KWISATZ et comptabilité.

Les comptes et écritures dépendent du contrat. Faites valider le schéma par le cabinet comptable et l'opérateur avant le premier bordereau.

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.

23. Sécurité et protection des données

- réserver l'accès Global Blue aux vendeurs formés ;
- protéger la configuration `-A1` ;
- protéger réémission et annulation par superviseur ;
- ne pas stocker de copie de passeport sans nécessité ;

- masquer les données du voyageur à l'écran lorsque possible ;
- ne pas envoyer le BVE à une adresse non vérifiée ;
- protéger les identifiants Global Blue ;
- ne pas exposer les Doc ID dans des statistiques publiques ;
- journaliser les annulations et réémissions ;
- retirer les accès lors du départ d'un salarié ;
- protéger les impressions abandonnées et formulaires de secours ;
- signaler rapidement toute fraude ou émission irrégulière.

Un bordereau contient des données d'identité, de voyage, d'achat et de remboursement. Ne le laissez pas sur l'imprimante ou dans une zone publique.

24. Recette avant mise en production

1. Vérifier l'option Global Blue dans la sérialisation.
2. Ouvrir la configuration avec 210 -A1 .
3. Tester la communication avec l'environnement prévu.
4. Créer une vente inférieure au seuil et vérifier le refus métier.
5. Créer une vente de 100,01 € TTC.
6. Tester un voyageur éligible hors UE.
7. Tester un résident UE et vérifier le refus.
8. Tester un voyageur de moins de 16 ans.
9. Tester un ticket avec un seul taux de TVA.
10. Tester plusieurs taux de TVA.
11. Tester une remise et un produit offert.
12. Activer la fonction 076 avant validation.
13. Émettre avec 210 -A2 selon le circuit installé.
14. Contrôler le code-barres PABLO.
15. Contrôler le Doc ID dans la transaction et le ticket.
16. Réimprimer avec 210 -A3 .
17. Comparer le Doc ID de la réimpression.
18. Tester une correction nécessitant 210 -A4 .
19. Vérifier l'ancien et le nouveau statut.
20. Annuler avec 210 -A5 .
21. Retourner partiellement une vente non validée.

- 22. Contre-passer une vente et rapprocher le bordereau.
- 23. Simuler une panne Internet.
- 24. Tester la procédure de secours avec Global Blue.
- 25. Tester un magasin ou poste secondaire.
- 26. Rapprocher KWISATZ, Global Blue et comptabilité.

Le circuit est validé lorsque chaque bordereau est lié au bon ticket et au bon voyageur, qu'un seul Doc ID actif existe, que la validation PABLO est comprise par le client et que les annulations, retours et remboursements restent cohérents dans les trois systèmes.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

25. Diagnostic rapide

La fonction 076 ne fait rien

Vérifiez que l'option Global Blue est sérialisée, que la touche appelle bien la fonction 076, qu'une vente éligible est présente et que le parcours est configuré pour déclencher après validation.

La fonction 210 n'apparaît pas

Vérifiez la version, la licence Global Blue et le libellé Fonctions GlobalBlue dans l'éditeur des fonctions de caisse.

210 -A1 refuse la configuration

Contrôlez la sérialisation, les paramètres opérateur, les droits utilisateur, Internet et l'établissement sélectionné.

Le voyageur est refusé alors qu'il est étranger

Vérifiez sa résidence habituelle, et non sa nationalité, son âge, la durée du séjour et le territoire fiscal.

Le ticket dépasse 100 € mais reste non éligible

Le total doit être strictement supérieur à 100 € après remises. Contrôlez aussi les marchandises, le caractère touristique, le magasin, les dates et les règles de regroupement.

Global Blue refuse une donnée du passeport

Reprenez le document original et contrôlez les caractères, espaces, dates, pays, numéro et différence entre nationalité et résidence.

Le bordereau ne contient pas tous les articles

Vérifiez les lignes effacées, produits exclus, quantité, remises et moment d'appel de la fonction. N'ajoutez pas les articles manuellement sans rapprocher le ticket.

Le code-barres PABLO est illisible

Utilisez **210 -A3** pour réimprimer, contrôlez le pilote, le papier, le contraste et le format de l'imprimante.

Le mauvais bordereau est réimprimé

La fonction -A3 cible le dernier bordereau. Recherchez le Doc ID dans Global Blue et vérifiez la séquence du poste avant remise.

Deux Doc ID existent pour le même ticket

Une réémission ou un double appel a probablement eu lieu. Contrôlez les statuts, annulez le bordereau incorrect et conservez la justification.

Le champ GB_DOCID est vide

Vérifiez que l'émission a abouti, que la version contient le champ, que le ticket était déjà enregistré et que la réponse opérateur a été reçue.

Le bordereau a été annulé mais le ticket reste valide

C'est possible : l'annulation Global Blue et l'annulation fiscale KWISATZ sont distinctes. Traitez le ticket par la procédure de retour ou contre-passation.

Le ticket est contre-passé mais le bordereau reste actif

Utilisez **210 - A5** après contrôle du Doc ID et du statut, puis rapprochez la vente et tout remboursement déjà engagé.

La borne PABLO indique que le bordereau n'est pas régulier

Vérifiez que le bordereau a été émis par l'environnement de production, que son Doc ID est actif et contactez Global Blue. Ne créez pas une nouvelle vente pour contourner le refus.

Le statut reste Customs validation needed

Le bordereau n'a pas encore reçu la validation électronique ou la synchronisation est en attente. Le voyageur doit accomplir la formalité à la sortie de l'UE.

Le statut est Rejected by Customs

La détaxe ne peut pas être remboursée sur ce bordereau. Vérifiez le motif auprès de Global Blue et ne réémettez pas sans base régulière.

Le remboursement est inférieur à la TVA du ticket

Comparez le montant prévu sur le bordereau, les frais de gestion, le mode de remboursement et les éventuels frais de conversion.

Le remboursement a été rejeté

Vérifiez les coordonnées bancaires ou la carte dans le suivi Global Blue. Ne modifiez pas le ticket KWISATZ pour corriger un paiement externe.

Internet est coupé pendant l'émission

Ne multipliez pas les appels. Recherchez d'abord si un Doc ID a été créé, contactez l'opérateur et appliquez la procédure de secours autorisée.

Le bordereau papier de secours est refusé

Vérifiez qu'il a été fourni par Global Blue, qu'il s'agit d'un original autorisé, que les séquences sont respectées et que la régularisation a été effectuée.

Un retour partiel est demandé après validation douanière

Contactez Global Blue et la comptabilité avant remboursement. La détaxe déjà validée peut devoir être régularisée et des droits ou taxes peuvent redevenir dus.

Le magasin secondaire utilise l'identité du siège

Contrôlez le contrat, l'établissement, l'adresse, le numéro de TVA et les identifiants de configuration. Ne poursuivez pas les émissions avant correction.

26. Actions à éviter

- confondre nationalité et résidence ;
- émettre pour un client de moins de 16 ans ;
- émettre pour un total égal à 100 € ;
- inclure des services ou marchandises exclues ;
- remettre seulement le ticket de caisse ;
- réémettre lorsqu'une réimpression suffit ;
- laisser deux bordereaux actifs pour la même vente ;
- annuler le bordereau sans traiter la vente ;
- contre-passer la vente sans annuler le bordereau ;
- Repère de diagnostic : `GB_DOCID` . 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.
- garantir un remboursement sans validation douanière ;
- utiliser un spécimen PDF comme formulaire de secours ;
- copier les identifiants d'un autre établissement ;
- conserver des copies de passeports sans justification ;
- réémettre pour contourner un refus de la douane.

27. Liste de contrôle

- Le contrat Global Blue est actif.
- L'option Global Blue est sérialisée.
- L'établissement et le numéro de TVA sont corrects.
- Les fonctions 076 et 210 sont programmées.
- Les actions sensibles sont protégées.
- Le voyageur a 16 ans ou plus.

- Sa résidence hors UE est vérifiée.
- Le séjour est inférieur à six mois.
- Les marchandises sont éligibles et non utilisées.
- Le total est strictement supérieur à 100 € TTC.
- Le document d'identité original est contrôlé.
- Le ticket et le BVE contiennent les mêmes articles.
- Le Doc ID et le code-barres sont lisibles.
- Le voyageur connaît la procédure PABLO.
- La réimpression conserve le même bordereau.
- La réémission annule ou remplace correctement l'ancien.
- Les retours sont rapprochés de Global Blue.
- Les bordereaux validés sont rapprochés de la comptabilité.
- La procédure de secours est disponible.
- Les données personnelles sont protégées.

28. Évolutions KWISATZ documentées

Période	Évolution
Mars 2017	Développement de l'interface Global Blue et ajout du champ <code>TICKET_ENTETE.GB_DOCID</code> pour mémoriser l'identifiant du bordereau.
Avril 2017	Création d'une option de sérialisation distincte Global Blue .
19 mai 2017	Finalisation de l'interface Global Blue dans le suivi de développement.
Versions documentées ultérieures	Fonction 076 pour activer l'impression du bordereau et fonction 210 avec configuration, émission, réimpression, réémission et annulation.

Conseil technicien — Vérifiez la disponibilité selon la version, la sérialisation, le partenaire et l'installation. Relevez la licence actuelle et faites valider toute évolution avant déploiement.

29. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ — fonction 076, Imprimer Bordereau détaxe.

- LesFonctionsDeCaisses — fonction 210 et paramètres -A1 à -A5 .
- Suivi de développement KWISATZ — développement et finalisation de l'interface Global Blue en 2017.
- Suivi de développement KWISATZ — option de sérialisation Global Blue et champ GB_DOCID .
- Douanes françaises — détaxe touristique, PABLO, conditions du voyageur et validation.
- Service Public Entreprendre — obligations du commerçant, BVE, opérateur, seuil, données et procédure de secours.
- Global Blue — suivi par Doc ID, validation douanière et statuts de remboursement.

Références officielles : Douanes — La détaxe en France avec PABLO · Douanes — Démarche du voyageur · Service Public — Vente en détaxe aux touristes · Douanes — PABLO-Indépendants · Global Blue — Centre d'aide et statuts .

Documentation KWISATZ. Cette fiche consolide les fonctions de la base fournie et les règles officielles consultées au 18 juillet 2026. Les paramètres de l'interface, les frais, les modes de remboursement et les procédures de correction dépendent du contrat Global Blue et de la version installée. En cas de divergence, appliquez les instructions actuelles des Douanes et de l'opérateur.

Catégorie : Facturation électronique et conformité fiscale · Mise à jour : 6 août 2026.