

Gérer les annulations et retours de plats en cuisine

Une annulation doit corriger le ticket, informer la production et préserver la traçabilité. La fonction dépend du moment : table ouverte, ticket abandonné, retour réel ou vente déjà encaissée.

Fiche : RES-ANN-001 **Public :** salle, cuisine, caisse et techniciens **Risque :** critique

Catégorie : Restauration — Tables, réservations et cuisine **Mise à jour :** 6 août 2026

Réponse directe

Sur une table ouverte, sélectionnez le plat puis utilisez **030 — Annule ligne**. Activez **Confirmer les annulations de lignes** et **Tracer les annulations de lignes** afin de conserver la ligne barrée et son historique. En restauration, les modifications du ticket sont renvoyées en cuisine pour information. Pour abandonner toute la commande ouverte, utilisez **031 — Abandonne ticket**. Après encaissement, utilisez **157 — Contre-passation ticket** sur la caisse d'origine. Les retours **017, 018 et 019** doivent être choisis selon l'effet financier et stock réellement souhaité.

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. Choisir selon l'état du plat
3. Configurer confirmation et traçabilité
4. Annuler une ligne avec la fonction 030

5. Avant l'envoi en cuisine
6. Après l'envoi en cuisine
7. Commentaires cuisine
8. Quantité partiellement annulée
9. Menus et formules
10. Abandonner tout le ticket avec 031
11. Journaux des annulations
12. Plat à refaire sans remboursement
13. Fonctions de retour 017, 018 et 019
14. Quand utiliser un retour produit
15. Ticket encaissé : contre-passation 157
16. Statuts de contre-passation
17. Stock, perte et coût matière
18. Droits et contrôle
19. Imprimante cuisine en panne
20. Procédure interne conseillée
21. Plan de test
22. Actions à éviter
23. Compatibilité documentée
24. Diagnostic rapide
25. Résultat attendu
26. 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. Choisir selon l'état du plat

Situation	Fonction	Résultat
Ligne non envoyée	030	Retire ou barre la ligne du ticket ouvert.
Plat déjà envoyé, ticket non soldé	030 + contrôle cuisine	Corrige la vente et informe la production.
Commande ouverte entière à abandonner	031	Abandonne le ticket en cours.
Ticket validé et encaissé	157	Crée un ticket négatif de contre-passation.
Produit réellement retourné	017, 018 ou 019	Applique le remboursement et/ou le stock prévu.
Plat à refaire sans remboursement	Procédure interne	Nouvelle préparation clairement tracée, sans double facturation.

Une annulation de ligne n'est pas une contre-passation de ticket encaissé. Un retour stock n'est pas un simple message d'annulation cuisine.

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. Configurer confirmation et traçabilité

Option	Effet
Confirmer les annulations de lignes	Demande confirmation lors de l'utilisation de 030.
Tracer les annulations de lignes	Conserve la ligne barrée et l'enregistre avec <code>LIGNE_EFFACEE=True</code> .

Sans traçabilité, la ligne est supprimée de l'écran et ne bénéficie pas de la même mémorisation documentée. En restauration, activez cette option sauf décision contraire validée.

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. Annuler une ligne avec la fonction 030

1. Ouvrez la table.
2. Sélectionnez précisément le plat.
3. Contrôlez quantité, menu et commentaires liés.
4. Appuyez sur **030 — Annule ligne**.
5. Confirmez.
6. Vérifiez la ligne barrée.
7. Contrôlez le message produit pour la cuisine.
8. Vérifiez le nouveau total.

Dans le cadre de la restauration, toutes les modifications sur le ticket sont renvoyées en cuisine pour 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.

5. Avant l'envoi en cuisine

Si la ligne n'a jamais été transmise, l'annulation corrige seulement le ticket ouvert.

- Vérifiez qu'aucune fermeture de table n'a déjà envoyé le plat.
- Annulez la ligne.
- Poursuivez la saisie normalement.

Aucune préparation ne doit avoir commencé si aucun bon ni consigne orale n'a été envoyé.

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. Après l'envoi en cuisine

1. Annulez la ligne avec 030.
2. Vérifiez le bon d'information cuisine.
3. Confirmez oralement si la préparation est urgente.
4. Demandez confirmation au poste concerné.
5. Identifiez si le plat était non commencé, en cours ou terminé.
6. Appliquez la procédure de perte ou de consommation.

L'impression d'une annulation ne garantit pas que le cuisinier l'a vue à temps. La confirmation humaine évite qu'un plat annulé soit malgré tout préparé ou servi.

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. Commentaires cuisine

Fonction	Usage
187 — Resto – Commentaire article	Commentaire lié au produit sélectionné ; -LI ouvre une saisie libre.
188 — Resto – Commentaire cuisine	Message général envoyé à la cuisine.

Exemples : **ANNULATION STEAK TABLE 12** , **NE PAS PREPARER DESSERT TABLE 8** .

Le commentaire complète l'opération mais ne remplace jamais la correction financière du ticket.

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.

8. Quantité partiellement annulée

Si une ligne regroupe plusieurs plats identiques, contrôlez la quantité avant 030.

1. Réduisez la quantité si la procédure validée le permet.
2. Sinon, annulez la ligne entière.
3. Ressaisissez la quantité conservée.
4. Contrôlez le message cuisine et le total.

La centralisation des articles identiques peut regrouper plusieurs plats sur une seule ligne.

9. Menus et formules

- Déterminez si l'annulation concerne tout le menu ou seulement un choix.
- Contrôlez le prix global et les suppléments.
- Vérifiez les niveaux déjà envoyés en cuisine.
- Évitez d'annuler uniquement une ligne technique si cela laisse un prix incohérent.

Testez les menus complexes sur la version installée avant de généraliser une procédure d'annulation partielle.

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. Abandonner tout le ticket avec 031

1. Vérifiez que toute la commande doit disparaître.
2. Contrôlez les plats déjà envoyés.
3. Informez la cuisine.

4. Appuyez sur **031 — Abandonne ticket**.
5. Confirmez.
6. Contrôlez le journal des tickets annulés.

N'utilisez pas 031 pour corriger un seul plat : la totalité du ticket en cours est abandonnée.

11. Journaux des annulations

Les versions documentées permettent d'inclure les tickets annulés par 031 dans le **Journal des tickets** et les ventes annulées par 030 ou 031 dans le **Journal des ventes**.

- Filtrez par type de ticket ou de vente.
- Contrôlez vendeur, caisse, date et heure.
- Comparez aux justificatifs cuisine.
- Analysez les fréquences inhabituelles sans conclure automatiquement à une 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.

12. Plat à refaire sans remboursement

Action	But
Commentaire 188	Demander explicitement une nouvelle préparation.
Nouvelle ligne produit	Créer un ordre de préparation si la procédure l'exige.
Article offert 010/011	Tracer une ligne offerte selon la politique commerciale.
Journal interne	Suivre pertes, erreurs de cuisson et refabrications.

Ne laissez pas une deuxième ligne payante non corrigée. La refabrication doit rester opérationnelle et comptablement cohérente.

13. Fonctions de retour 017, 018 et 019

Fonction	Remboursement	Retour stock
017 — Retour + Remb + Stock	Oui	Oui
018 — Retour + Remb	Oui	Non
019 — Retour + Stock	Non	Oui

Pour un plat préparé, consommé, jeté ou impropre à la revente, un retour automatique en stock est généralement incohérent. Choisissez la fonction correspondant à la réalité physique et comptable.

14. Quand utiliser un retour produit

- Le retour intervient après une vente.
- Le produit doit être identifié.
- Le remboursement doit correspondre au montant réellement restitué.
- Le stock ne doit augmenter que si la marchandise redevient disponible.
- Les droits vendeurs doivent limiter les abus.

Ces fonctions générales de caisse ne constituent pas un mécanisme spécifique d'annulation cuisine.

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. Ticket encaissé : contre-passation 157

1. Utilisez la **caisse d'origine**.
2. Ouvrez la procédure autorisée.
3. Sélectionnez le ticket.
4. Vérifiez numéro, date, total et règlements.
5. Validez la contre-passation.

6. Contrôlez le ticket négatif.
7. Traitez séparément le remboursement réel si nécessaire.

La contre-passation suit la chronologie du moment de l'annulation. Elle ne réécrit pas l'ancien ticket et ne doit pas être réalisée depuis le back-office ou une autre caisse.

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. Statuts de contre-passation

Objet	Statut
Ticket d'origine contre-passé	STATUS_TICKET=1
Ticket négatif généré	STATUS_TICKET=2

Ces tickets peuvent apparaître en rouge lorsque le champ de statut est affiché dans la liste.

17. Stock, perte et coût matière

État du plat	Traitement
Non commencé	Aucun coût de préparation, sauf composants déjà engagés.
En cours	Perte partielle possible.
Terminé mais non servi	Perte ou consommation interne.
Retourné par le client	Ne pas remettre automatiquement en stock disponible.
Produit emballé revendable	Retour stock possible après contrôle.

KWISATZ ne peut pas déduire automatiquement l'état physique du plat. La salle et la cuisine doivent appliquer une règle commune.

18. Droits et contrôle

- Réservez 031, 017–019 et 157 aux profils habilités.
- Activez confirmation et traçabilité pour 030.
- Demandez un motif après envoi cuisine.
- Éditez régulièrement les journaux.
- Analysez par vendeur, caisse, heure et famille.

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.

19. Imprimante cuisine en panne

1. Contrôlez la file Windows.
2. Ne répétez pas 030.
3. Informez oralement la cuisine.
4. Notez les tables concernées.
5. Après rétablissement, vérifiez les travaux en attente.
6. N'utilisez 182 que pour un duplicata nécessaire.

Une file bloquée peut imprimer plus tard les bons initiaux et les annulations. Vérifiez le spooler pour éviter toute double préparation.

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. Procédure interne conseillée

Étape	Salle	Cuisine
Demande	Identifie table, plat, quantité et motif.	Confirme l'état de préparation.
Correction	Utilise 030, 031 ou 157.	Arrête ou adapte la production.
Confirmation	Vérifie ticket et total.	Confirme annulation, perte ou refabrication.
Traçabilité	Conserve ligne barrée ou contre-passation.	Note le motif si prévu.

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.

21. Plan de test

Scénario	Résultat attendu
Annulation avant envoi	Ligne corrigée, aucune préparation.
Annulation après envoi	Correction visible et information reçue en cuisine.
Quantité multiple	Seule la quantité demandée est corrigée.
Menu complet	Lignes et prix restent cohérents.
Abandon 031	Ticket vidé et journalisable.
Retour 018	Remboursement sans retour stock.
Contre-passation 157	Ticket négatif généré sur la caisse d'origine.
Imprimante coupée	Aucune annulation en double.

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. Actions à éviter

- Supprimer une ligne sans traçabilité.
- Utiliser 031 pour un seul plat.
- Répéter 030 parce que le bon tarde.
- Utiliser un commentaire sans corriger le ticket.
- Utiliser 182 comme annulation.
- Contre-passer depuis une autre caisse.
- Remettre automatiquement un plat préparé en stock.
- Supposer que la cuisine a vu le message sans confirmation.

23. Compatibilité documentée

Fonction	Usage	Condition
030	Annulation de ligne	Ticket ouvert, ligne sélectionnée
LIGNE_EFFACEE=True	Traçabilité	Option activée
031	Abandon du ticket	Ticket non validé
017	Remboursement + stock	Produit réellement remis en stock
018	Remboursement sans stock	Retour non revendable
019	Stock sans remboursement	Cas spécifique validé
187	Commentaire article	Produit sélectionné
188	Commentaire cuisine	Message général
157	Contre-passation	Ticket validé, caisse d'origine

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.

24. Diagnostic rapide

La ligne disparaît au lieu de rester barrée

Activez **Tracer les annulations de lignes**.

Aucune confirmation n'est demandée

Activez **Confirmer les annulations de lignes**.

La cuisine n'a pas vu l'annulation

Vérifiez imprimante et spooler, puis confirmez oralement et utilisez 188 si nécessaire.

Le ticket entier a disparu

La fonction 031 a probablement été utilisée. Recherchez-le dans le journal des tickets annulés.

Le plat est déjà encaissé

Utilisez 157 sur la caisse d'origine, pas 030.

Le retour augmente le stock d'un plat jeté

La fonction choisie comportait un retour stock. Corrigez selon la procédure support.

Le bon d'annulation sort deux fois

Contrôlez le spooler, les exemplaires et l'absence de second appel.

Le journal ne montre pas les annulations

Sélectionnez les types de tickets ou ventes annulés dans les critères.

25. Résultat attendu

Les lignes annulées restent traçables, la cuisine reçoit une information claire et confirmée, les tickets ouverts et validés sont corrigés par la bonne fonction, et les retours ne réintègrent le stock que lorsque le produit redevient réellement disponible.

26. Sources documentaires

- MENUS KWISATZ — confirmation, traçabilité et `LIGNE_EFFACEE` .
- Fonctions de caisse — 030, 031, 017, 018, 019 et 157.
- Fonctions de caisse — renvoi des modifications en cuisine.
- Suivi de développement — journaux des tickets et ventes annulés.
- Base support — contre-passation sur la caisse d'origine.

Documentation KWISATZ. Activez la traçabilité, confirmez les annulations à la cuisine et ne remettez jamais automatiquement en stock un plat préparé ou consommé.

Catégorie : Restauration — Tables, réservations et cuisine · Mise à jour : 6 août 2026.