

Retours, échanges, remboursements et contre-passations

KWISATZ distingue le retour partiel d'un article, l'échange, l'annulation intégrale d'un ticket validé et la correction d'un règlement. Chacune de ces opérations produit des effets différents sur le stock, les paiements, la fidélité, les statistiques et la comptabilité.

Fiche : SAV-RETOUR-001 **Modules :** Vente directe / Stocks / Financier

Public : vendeur, responsable de caisse ou service client **Risque :** critique

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

Réponse directe

Pour un retour partiel, créez un nouveau ticket avec les articles rendus en quantités négatives. Pour annuler intégralement un ticket validé, utilisez **157 — Contre-passation ticket**. Pour corriger uniquement la ventilation des paiements, utilisez **156 — Correction des moyens de paiements**. Un échange associe les lignes rendues en négatif et les nouveaux articles en positif. Le remboursement réel, notamment bancaire, doit être traité et contrôlé séparément.

Ne contre-passez pas un ticket uniquement parce que la carte bancaire a été saisie comme espèces. Une contre-passation annule aussi les ventes et les stocks ; utilisez la correction des règlements.

Conseil pour les paramètres et configurations

Conseil technicien : ne modifiez pas seul les fonctions 123, 155, 156, 157 ou 207, les autorisations de remboursement, le TPE, le monnayeur, les modes d'avoir ou les réglages de stock. Une correction KWISATZ ne réalise pas automatiquement l'opération bancaire ou physique correspondante. Faites valider chaque scénario par un technicien KWISATZ.

Sommaire

1. **Nature des fonctions KWISATZ citées**
2. **Repères de version**
3. **Licence et disponibilité**
4. **Protection des données**
5. **Choisir la bonne opération**
6. **Retrouver et vérifier le ticket d'origine**
7. **Effectuer un retour partiel**
8. **Effectuer un échange**
9. **Annuler intégralement avec la fonction 157**
10. **Corriger uniquement les moyens de paiement**
11. **Choisir le mode de remboursement**
12. **Émettre et reprendre un avoir sécurisé**
13. **Remboursement TPE et monnayeurs**
14. **Contrôler le stock et la traçabilité des articles**
15. **Fidélité, bonus et promotions**
16. **Retours sur devis, commandes, BL et factures**
17. **Clôtures et périodes fiscales**
18. **Statistiques, décompte et comptabilité**
19. **Multi-sites et tickets distants**
20. **Règles commerciales et droits du consommateur**
21. **Autorisations et prévention de la fraude**
22. **Recette avant mise en production**
23. **Diagnostic rapide**
24. **Actions à éviter**
25. **Liste de contrôle**
26. **Évolutions KWISATZ documentées**

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
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. Repères de version

Les références de version ci-dessous sont conservées comme repères documentaires. Les menus, options et comportements doivent être contrôlés sur la version et la sérialisation réellement installées ; une évolution plus récente peut avoir modifié le fonctionnement.

3. 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.

4. 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.

5. Choisir la bonne opération

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Situation	Opération recommandée	Effet
Un ou plusieurs produits sont rendus	Ticket avec lignes négatives.	Retour ciblé et remboursement du solde négatif.
Le client prend un autre produit	Retour négatif + nouvelle vente positive.	Échange avec remboursement ou encaissement de la différence.
Tout le ticket doit être annulé	Fonction 157 .	Nouveau ticket négatif correspondant intégralement au ticket choisi.
Le règlement a été saisi dans le mauvais mode	Fonction 156.	Correction financière sans modifier les ventes, quantités, stocks ou TVA.
Le client reçoit un crédit utilisable ultérieurement	Avoir sécurisé configuré.	Émission d'un code repris avec la fonction 123.
Une transaction CB acceptée doit être recréditée	Remboursement par TPE autorisé.	Opération négative sur la carte et dans KWISATZ.
Une ligne est annulée avant validation du ticket	Annulation de ligne ou abandon du ticket en cours.	Aucun ticket de contre-passation nécessaire.
Donnée administrative erronée sur un ticket	Fonction 155.	Correction des informations administratives autorisées.

Le mot « annulation » peut désigner l'effacement d'une ligne en cours, l'abandon d'un ticket non validé ou la contre-passation d'un ticket définitif. Identifiez d'abord l'état réel du ticket.

6. Retrouver et vérifier le ticket d'origine

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Critères utiles

- date et heure ;
- numéro de caisse et numéro de ticket ;
- client ;
- article ou code-barres ;
- numéro de série ou lot ;
- montant TTC ;
- vendeur ;
- mode de règlement ;
- magasin ou licence d'origine.

Menus de recherche

Utilisez les listes de consultation des tickets, ventes et règlements disponibles dans la version installée. Contrôlez au minimum la date, la caisse, le numéro du ticket, le client, le total et les règlements.

Contrôles avant retour

1. Vérifiez que le ticket est validé et non abandonné.
2. Vérifiez qu'il n'a pas déjà été contre-passé.
3. Vérifiez la quantité réellement achetée.
4. Vérifiez le prix payé, les remises et promotions.
5. Vérifiez le moyen de paiement réel.
6. Vérifiez les retours déjà réalisés.
7. Vérifiez le numéro de série ou lot.
8. Vérifiez la caisse d'origine dans une architecture multi-sites.

Ne remboursez pas sur la seule présentation d'un ticket imprimé sans vérifier sa présence et son statut dans KWISATZ.

7. Effectuer un retour partiel

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Un retour est une vente négative. Depuis les versions documentées, une quantité négative saisie avec la fonction **002 — Saisie quantité** est automatiquement identifiée comme retour.

Procédure

1. Identifiez le client lorsque la politique ou la traçabilité l'exige.
2. Saisissez une quantité négative.
3. Appelez ou scannez le produit rendu.
4. Répétez l'opération pour chaque article.
5. Contrôlez le prix unitaire et la remise d'origine.
6. Contrôlez le magasin et le stock destinataire.
7. Totalisez le ticket.
8. Choisissez le remboursement, l'avoir ou l'échange.
9. Validez et remettez le justificatif au client.

```
Retour de 2 unités :  
Quantité = -2  
Article = produit rendu  
Total de ligne = valeur négative
```

Produits pesables

Lors d'un retour d'article pesable, KWISATZ peut demander la saisie manuelle de la quantité. Contrôlez l'unité, la précision et le prix au kilogramme du ticket d'origine.

Retour de plusieurs unités

Lorsque les lignes identiques sont regroupées, contrôlez que la quantité retournée et le tarif repris restent conformes au ticket d'origine.

Le prix actuel de la fiche peut différer du prix payé. Le remboursement doit suivre la politique validée et s'appuyer autant que possible sur le ticket d'origine.

8. Effectuer un échange

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Pour un échange, saisissez les produits rendus en négatif puis les nouveaux produits en positif dans le même ticket lorsque la procédure de l'entreprise et la version installée l'autorisent. Le solde détermine le montant à encaisser, à rembourser ou à convertir en avoir.

Exemple avec supplément

Produit rendu : -30,00 €
Nouveau produit : +45,00 €
Solde à encaisser : 15,00 €

Exemple avec remboursement

Produit rendu : -45,00 €
Nouveau produit : +30,00 €
Solde à rembourser : -15,00 €

Procédure

1. Saisissez les lignes de retour.
2. Saisissez les nouveaux articles.
3. Contrôlez le total net.
4. Si le total est positif, encaissez la différence.
5. Si le total est négatif, remboursez ou émettez un avoir.
6. Contrôlez les deux mouvements de stock.

7. Imprimez un ticket détaillant clairement les lignes négatives et positives.

Ne remplacez pas simplement le code article sur l'ancien ticket. L'échange doit laisser une trace du produit revenu et du produit remis.

9. Annuler intégralement avec la fonction 157

Conseil technicien : la fonction 157 annule l'intégralité de la vente et génère un ticket négatif. Réservez-la aux vendeurs autorisés et contrôlez les règlements ainsi que les stocks.

La fonction **157 — Contre-passation ticket** affiche une liste de tickets. Après sélection, KWISATZ génère automatiquement un ticket négatif correspondant au ticket d'origine.

Traçabilité

Élément	Résultat documenté
Ticket d'origine	Il reste conservé et est identifié comme ayant fait l'objet d'une contre-passation.
Ticket négatif	Un nouveau ticket négatif est généré au moment de l'annulation.
Chronologie	Le ticket négatif reçoit la date, l'heure et le numéro de la nouvelle opération.

La contre-passation ne réécrit pas l'ancien ticket. Elle crée une nouvelle opération datée et numérotée au moment de l'annulation.

Procédure

1. Appelez la fonction 157.
2. Filtrez et sélectionnez le ticket exact.
3. Contrôlez ses ventes et règlements.
4. Confirmez la génération du ticket négatif.
5. Contrôlez le moyen de remboursement.
6. Contrôlez le nouveau ticket et le statut de l'ancien.
7. Conservez la raison et l'autorisation interne.

La contre-passation est adaptée à l'annulation intégrale. Pour une seule ligne, utilisez un retour partiel.

Un ticket contre-passé ne doit pas être contre-passé une deuxième fois pour annuler la première opération. Utilisez une procédure contrôlée et vérifiez les tickets liés.

10. Corriger uniquement les moyens de paiement

Conseil technicien : la fonction 156 corrige uniquement les données de paiement KWISATZ. La fonction 207 est globale et peut dépendre du Pack caisse (fonctions avancées).

Fonction 156

156 — Correction des moyens de paiements présente la liste des tickets puis deux méthodes :

Méthode	Utilisation
Correction rapide	Remplace une ligne de règlement par un autre mode pour le même montant.
Correction avancée	Efface logiquement l'ensemble des règlements à corriger puis impose une nouvelle saisie dont le total doit correspondre exactement au TTC du ticket.

Exemple

Ticket d'origine : 69,45 € saisis en CB
Correction : annulation de la ligne CB
Nouvelle ligne : 69,45 € en espèces

Correction depuis le décompte

Le bouton **Correction mode de règlement — F9** permet de corriger un mode erroné depuis la fenêtre de décompte, sous réserve des autorisations du vendeur.

Fonction 207 — Ticket global de correction de règlement

La fonction 207 crée un ticket global de correction de règlement sans référence directe à un ticket particulier. Elle est accessible selon la version et peut nécessiter le **Pack caisse (fonctions avancées)**.

La fonction 207 complète la fonction 156 mais ne la remplace pas. Vérifiez la version, la licence et le besoin réel avec un technicien KWISATZ.

Ne corrigez pas les paiements en modifiant directement les lignes de règlement dans la base.

11. Choisir le mode de remboursement

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Mode	Utilisation	Contrôle
Espèces	Sortie physique du tiroir ou du monnayeur.	Autorisation, disponibilité et décompte.
Carte bancaire	Recrédit de la carte via TPE.	Transaction d'origine, interface, autorisation vendeur ou superviseur.
Avoir sécurisé	Crédit utilisable lors d'un achat futur.	Code-barres, validité, unicité et politique commerciale.
Compte client	Crédit porté sur un client identifié.	Fiche correcte, solde et pont comptable.

Règle opérationnelle

Le mode utilisé doit correspondre au paiement réel, aux capacités du système, à la politique de l'entreprise et aux obligations applicables.

Ne sortez pas des espèces pour compenser une transaction CB sans justificatif et sans règle interne validée.

12. Émettre et reprendre un avoir sécurisé

Conseil technicien : faites configurer l'émission de l'avoir, sa durée de validité, son modèle d'impression et la fonction 123 avec un technicien KWISATZ.

Lorsqu'un avoir est généré, KWISATZ peut imprimer un code-barres. La fonction **123 — Reprise avoir sécurisée** vérifie :

- l'existence du ticket d'avoir ;
- sa durée de validité ;
- qu'il n'a pas déjà été utilisé.

Lorsque les contrôles réussissent, le montant est encaissé avec le règlement **Compte client**.

Émission

1. Créez le retour négatif.
2. Sélectionnez le mode prévu pour émettre l'avoir.
3. Vérifiez le montant et la date de validité.
4. Imprimez le ticket avec son code-barres.
5. Expliquez au client les conditions d'utilisation.

Reprise

1. Saisissez le nouveau ticket.
2. Utilisez la fonction 123.
3. Scannez le code-barres.
4. Vérifiez le montant repris.
5. Encaissez le solde restant ou contrôlez le solde nul.

La fonction 123 utilise le règlement Compte client selon la documentation de caisse. Faites configurer le mode d'émission de l'avoir, sa validité et son traitement comptable avec un technicien KWISATZ.

Un avoir scanné ne doit jamais être accepté manuellement après un message indiquant qu'il est inconnu, expiré ou déjà utilisé.

13. Remboursement TPE et monnayeurs

Conseil technicien : un remboursement KWISATZ et un remboursement TPE sont deux opérations à rapprocher. Vérifiez le protocole, les autorisations et la réponse réelle du terminal.

Autorisation vendeur

Dans l'onglet **Autorisations** de la fiche vendeur, la case **TPE — Remboursement** contrôle les demandes de recrédit de carte.

Protection superviseur

La configuration du TPE peut proposer une protection superviseur pour les remboursements. Son comportement doit être vérifié avec le protocole et la version installés.

Monnayeurs

La sortie d'espèces d'un monnaie peut être soumise à une autorisation ou une validation superviseur selon l'équipement et son paramétrage.

Procédure CB

1. Contrôlez la transaction d'origine.
2. Créez le ticket négatif ou le retour.
3. Sélectionnez le règlement CB négatif.
4. Vérifiez le montant transmis au TPE.
5. Présentez la carte si le prestataire l'exige.
6. Attendez la réponse réelle du terminal.
7. Conservez le reçu commerçant et le ticket KWISATZ.

Ne validez pas manuellement le remboursement lorsque le terminal affiche un refus ou lorsque la réponse n'est pas connue.

14. Contrôler le stock et la traçabilité des articles

Conseil technicien : le retour financier et la remise en stock ne doivent pas être confondus. Faites vérifier le magasin, la traçabilité et le traitement des produits non revendables.

Article revendable

Le retour négatif réintègre normalement la quantité dans le magasin mouvementé. Vérifiez l'état physique du produit avant de le rendre disponible à la vente.

Article non revendable

Un article cassé, incomplet, périmé ou destiné au SAV ne doit pas rester dans le stock disponible. Utilisez la procédure de magasin, régularisation, perte, blocage ou transfert prévue.

Numéros de série et informations de traçabilité

- reprendre le même numéro de série que sur la vente ;
- contrôler les informations de traçabilité présentes sur le document d'origine ;
- vérifier que l'unité rendue correspond au document ;
- ne pas saisir une série générique ;
- documenter un produit envoyé au SAV ;
- contrôler le magasin de retour.

Consignes et compositions

Testez séparément les retours de consignes, kits, menus et articles composés, car plusieurs lignes ou mouvements peuvent être liés à la vente.

Ne confondez pas remboursement client et remise en stock. Le produit peut être remboursé tout en devant être isolé, détruit, retourné au fournisseur ou placé en SAV.

15. Fidélité, bonus et promotions

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Selon le paramétrage utilisé, un retour peut modifier les avantages associés à la vente d'origine. Contrôlez notamment :

- points ou cagnotte acquis ;
- passages ;
- bonus article ;

- voucher ou chèque fidélité ;
- promotion et remise ;
- opération spéciale ;

Tickets d'avoirs

Les tickets négatifs ne doivent pas proposer une nouvelle reprise de points bonus comme un ticket positif. Les versions anciennes comportaient un correctif sur ce point.

Un retour au prix promotionnel ne doit pas être recalculé au prix standard actuel. Contrôlez la valeur réellement payée et l'effet fidélité d'origine.

16. Retours sur devis, commandes, BL et factures

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Document	Traitement général
Devis	Corriger ou annuler avant transformation ; aucun remboursement s'il n'existe aucun règlement.
Commande client	Annuler les lignes restantes, contrôler acomptes et quantités déjà livrées.
Bon de livraison	Créer le retour ou document négatif prévu, puis contrôler la facturation.
Facture	Créer un avoir ou une facture négative selon la procédure comptable.
Ticket facturé	Éviter un double retour entre le ticket et la facture ; identifier la pièce qui porte la correction.
Réservation	Traiter la réservation et ses règlements selon la procédure documentée, sans dupliquer le remboursement.

Ne retournez pas à la fois le ticket et la facture issue du même ticket. Les ventes, stocks et règlements seraient annulés deux fois.

17. Clôtures et périodes fiscales

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Une contre-passation génère un nouveau ticket à la date et à l'heure de l'opération. Elle ne réécrit pas le ticket d'origine.

Après clôture

- ne modifiez pas le ticket clôturé ;
- créez un retour, un avoir ou une contre-passation sur la période ouverte ;
- conservez le lien et la justification ;
- contrôlez la TVA et le journal comptable ;
- contrôlez le Ticket Z de la journée de retour.

Ticket abandonné

Un ticket abandonné avant finalisation est différent d'un ticket contre-passé. Il peut être identifié comme ticket abandonné dans les listes de ventes et de règlements.

Ne tentez jamais de faire disparaître une vente clôturée par effacement ou modification directe des tables.

18. Statistiques, décompte et comptabilité

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Statistiques générales

Les statistiques disponibles peuvent présenter des indicateurs de retours, avoirs, annulations ou corrections selon le modèle et la version utilisés.

- unités retournées ;
- tickets négatifs et contre-passations ;
- avoirs émis ou repris ;
- corrections de règlements ;
- modes de remboursement.

Décompte

Un remboursement en espèces diminue le contenu réel du tiroir. Un remboursement CB doit être rapproché du TPE et de l'acquéreur. Un avoir émis crée un engagement futur mais ne constitue pas une sortie immédiate de trésorerie.

Pont comptable

- vérifier le signe des ventes et TVA ;
- vérifier le signe du règlement ;
- séparer avoir, compte client et remboursement réel ;
- éviter le double export du ticket et du document lié ;
- contrôler les comptes d'attente CB et chèques ;
- rapprocher les contre-passations avec les pièces originales.

Une correction de moyen de paiement ne doit pas modifier le chiffre d'affaires, les quantités ou la TVA. Elle ne fait que reclasser le règlement.

19. Multi-sites et tickets distants

Conseil technicien : ne créez pas de ticket négatif au siège pour remplacer une opération distante. Faites traiter le ticket sur la caisse d'origine et contrôlez sa remontée.

Dans une architecture multi-sites, le ticket d'origine appartient à sa caisse et à sa licence d'émission.

La documentation fournie interdit la contre-passation d'un ticket distant depuis le Back-Office. L'opération doit être réalisée sur la caisse d'origine, puis transmise par les interfaces de remontée prévues.

Pourquoi ?

- le ticket négatif doit appartenir à la bonne séquence ;
- les archives fiscales du site doivent contenir les deux tickets ;
- la caisse d'origine doit corriger ses stocks et règlements ;
- le Back-Office ne doit pas créer une annulation absente du site distant.

Procédure

1. Identifiez la licence et la caisse d'origine.
2. Effectuez l'opération sur ce site.
3. Contrôlez le ticket négatif local.
4. Laissez l'interface de remontée transmettre l'opération.
5. Vérifiez la remontée au Back-Office.

Ne recréez pas manuellement un ticket négatif équivalent au siège pour contourner l'interdiction.

20. Règles commerciales et droits du consommateur

Achat réalisé en magasin

Pour un produit conforme acheté en magasin, le professionnel n'est généralement pas tenu d'accepter un échange ou un remboursement pour un simple changement d'avis. Il doit toutefois respecter la politique commerciale qu'il a annoncée.

Achat à distance ou click & collect commandé en ligne

Pour un achat conclu à distance, le consommateur dispose en principe d'un délai de rétractation de quatorze jours, sous réserve des exceptions prévues.

Produit défectueux ou non conforme

La garantie légale de conformité permet de demander la réparation ou le remplacement. Dans les situations prévues par la loi, une réduction du prix ou un remboursement peut ensuite être demandé.

Procédure interne

- afficher clairement la politique de retour ;
- distinguer geste commercial, rétractation et garantie ;
- conserver la preuve de la demande et de la réponse ;
- ne pas imposer un avoir lorsque le remboursement est légalement dû ;
- traiter les données du client uniquement pour la finalité nécessaire.

Conseil juridique : cette fiche décrit l'usage du logiciel, pas une consultation juridique. Le canal de vente, le statut du client, la nature du produit et le motif du retour doivent être vérifiés par le responsable compétent.

21. Autorisations et prévention de la fraude

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

- réserver la fonction 157 aux vendeurs autorisés ;
- protéger les remboursements CB par superviseur ;
- protéger les sorties d'espèces du monnayeur ;
- limiter les corrections de règlements ;
- appliquer la procédure interne de vérification du justificatif ;
- contrôler les retours sans justificatif ;
- identifier le client pour les avoirs et remboursements importants ;
- activer et contrôler les traces d'annulation disponibles ;
- examiner les statistiques par vendeur ;
- séparer l'opérateur et le contrôleur pour les montants sensibles.

Événement journalisé

Dans les préférences, l'événement **Vente directe — Annulation ticket** peut être activé afin de tracer les annulations dans le journal.

Ne partagez pas un mot de passe superviseur entre plusieurs vendeurs.

22. Recette avant mise en production

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

1. Créer un ticket espèces de plusieurs articles.
2. Retourner une seule ligne.
3. Retourner une quantité de plusieurs unités.
4. Tester un article pesable.
5. Tester un article sérialisé.
6. Tester un lot.
7. Effectuer un échange avec supplément.
8. Effectuer un échange avec remboursement.
9. Contre-passer intégralement un ticket avec la fonction 157.
10. Vérifier les statuts des deux tickets.
11. Corriger CB vers espèces avec la fonction 156.
12. Tester la correction avancée de plusieurs règlements.
13. Tester la correction depuis F9 du décompte.
14. Tester la fonction 207 si le Pack caisse (fonctions avancées) et la version compatible sont actifs.
15. Émettre puis reprendre un avoir sécurisé avec la fonction 123.
16. Rembourser une CB avec autorisation vendeur.
17. Activer la protection superviseur et retester.
18. Tester une sortie d'espèces avec monnayeur.
19. Contrôler stock, fidélité et client.
20. Contrôler Ticket Z et statistiques.
21. Contrôler le pont comptable.
22. Vérifier sur un dossier de recette que la contre-passation distante est refusée et que l'opération doit être réalisée à l'origine.

La procédure est validée lorsque chaque opération laisse une trace, que le stock et la fidélité sont cohérents, que le remboursement réel correspond au règlement KWISATZ et que le chiffre d'affaires n'est pas modifié par une simple correction de paiement.

23. Diagnostic rapide

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Le ticket recherché n'apparaît pas

Vérifiez la période, la caisse, le magasin, le statut, l'origine locale ou distante et le dossier ouvert. Recherchez aussi par vente et par règlement.

Le ticket apparaît déjà contre-passé

Recherchez le ticket négatif associé et contrôlez son statut. Ne lancez pas une deuxième contre-passation sans analyse.

Le retour reprend le prix actuel au lieu du prix payé

Contrôlez le ticket d'origine, les promotions et les remises. Saisissez le prix autorisé selon la procédure et les droits vendeur.

Le retour augmente le mauvais magasin

Vérifiez le magasin actif, le centre d'encaissement et le magasin de la vente d'origine. Régularisez uniquement par les procédures de stock prévues.

Le produit retourné ne revient pas en stock

Vérifiez qu'il est stockable, le type de ligne, le magasin et l'existence du mouvement. Les services et articles non stockables ne produisent pas le même effet.

Le numéro de série est refusé

Vérifiez qu'il correspond à la série vendue, qu'il n'a pas déjà été retourné et que la saisie des séries n'est pas désactivée sur le centre.

La fonction 157 annule trop de lignes

C'est une contre-passation intégrale. Pour un retour partiel, créez un nouveau ticket contenant uniquement les articles rendus en négatif.

La correction du règlement modifie les stocks

La mauvaise fonction a probablement été utilisée. La fonction 156 doit corriger uniquement les paiements ; la fonction 157 génère une vente négative.

La fonction de correction affiche « option non activée »

La fonction globale 207 peut nécessiter le Pack caisse (fonctions avancées). Vérifiez la licence et la version ; la fonction 156 doit être contrôlée séparément.

Le remboursement CB est refusé

Vérifiez l'autorisation TPE — Remboursement, la protection superviseur, le type de TPE, le montant et la transaction d'origine.

Le remboursement CB est accepté par le TPE mais absent de KWISATZ

Conservez le ticket, le reçu commerçant et les logs disponibles. Ne relancez pas la transaction avant analyse par le technicien et le prestataire monétique.

Le monnayeur ne restitue pas les espèces

Vérifiez le solde disponible, la protection Sortie monnaie, la communication et la version du pilote ou de l'interface.

L'avoir est indiqué comme déjà utilisé

Recherchez le ticket ayant repris son code. Ne forcez pas une deuxième utilisation sans annuler ou corriger l'opération précédente par une procédure tracée.

Le client perd ou gagne trop de points

Contrôlez le rattachement client, le signe du ticket, les plateformes externes et le prix remboursé. Utilisez une version récente pour les tickets négatifs.

Le Ticket Z affiche plus de retours que prévu

Comparez les tickets négatifs, contre-passations, retours partiels et avoirs. Vérifiez aussi les tests ou corrections réalisés sur la période.

Le décompte présente un écart égal au remboursement

Vérifiez que la sortie physique d'espèces ou le recrédit CB a été saisi sur le même mode de règlement et la même caisse.

Impossible de contre-passer un ticket distant

C'est le comportement documenté. Effectuez l'opération sur la caisse d'origine puis contrôlez sa transmission par l'interface de remontée.

Le ticket d'origine est clôturé

Ne le modifiez pas. Créez le retour, l'avoir ou la contre-passation sur la période ouverte, avec une référence à l'opération initiale.

Un ticket facturé a été retourné deux fois

Vérifiez si le retour a été saisi sur le ticket puis à nouveau par un avoir de facture. Stoppez les nouvelles opérations et rapprochez stocks, règlements et comptabilité.

24. Actions à éviter

- contre-passer un ticket pour corriger seulement son paiement ;
- rembourser sans vérifier le ticket et son statut ;
- rembourser au prix actuel sans contrôler le prix payé ;
- réintégrer un produit invendable dans le stock disponible ;
- utiliser un numéro de série générique ;
- accepter deux fois le même avoir ;
- valider manuellement une transaction TPE incertaine ;
- contre-passer un ticket distant au Back-Office ;
- retourner à la fois un ticket et sa facture ;
- modifier les lignes fiscales ou de règlement en base ;
- partager le mot de passe superviseur ;
- supprimer un ticket pour masquer une erreur.

25. Liste de contrôle

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

- Le motif et le cadre commercial sont identifiés.
- Le ticket d'origine est retrouvé.
- Son statut et ses retours antérieurs sont contrôlés.
- Le prix payé est vérifié.
- Le lot ou numéro de série est contrôlé.
- La bonne opération est choisie.
- Le moyen de remboursement est autorisé.
- Le TPE ou monnayeur confirme l'opération réelle.
- Le magasin de stock est correct.
- Les produits non revendables sont isolés.
- La fidélité est ajustée.
- L'avoir est sécurisé et unique.
- Le décompte et le Ticket Z sont contrôlés.
- Le pont comptable est cohérent.
- Les tickets distants sont corrigés à leur origine.
- Les droits vendeurs et superviseurs sont limités.

26. Évolutions KWISATZ documentées

Conseil technicien : toute modification d'une fonction de caisse, d'un mode de remboursement, d'un droit vendeur, d'une liaison TPE ou monnayeur, d'un avoir, d'un magasin de stock ou d'une règle comptable doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Relevez le paramétrage initial, effectuez une sauvegarde et testez l'opération sur un dossier de recette.

Période	Évolution
Juillet 2021	Une quantité négative est identifiée comme retour dans les versions documentées.
Octobre 2021	Ajout ou généralisation de protections pour remboursements TPE et sorties de monnayeur.
Avril 2022	Ajout du statut de contre-passation dans les exports documentés.
Décembre 2022	Correction d'un mode de règlement depuis le décompte avec F9.
Août 2023	Interdiction documentée de contre-passer au Back-Office un ticket distant.
Versions 3.51r3 et suivantes	Ajout de la fonction globale 207 de correction de règlement.
Juin 2025	Rattachement documenté de la fonction 207 au Pack caisse (fonctions avancées) dans la version concernée.

27. Sources documentaires

- MENUS_KWISATZ et LesFonctionsDeCaisses — fonctions 123, 155, 156 et 157.
- Suivi de développement KWISATZ — contre-passations, retours, TPE, monnayeurs et fonction 207.
- Base support téléphonique — licence du Pack caisse (fonctions avancées) pour la fonction globale de correction.
- Service-Public — droit de rétractation des achats à distance.
- Service-Public et ministère de l'Économie — garantie légale de conformité.
- DGCCRF — échange ou remboursement d'un achat conforme réalisé en magasin.

Références officielles : Service Public — droit de rétractation · Service Public — garantie légale de conformité · DGCCRF — échange et remboursement en magasin · Ministère de l'Économie — vente à distance .

Documentation KWISATZ. Cette fiche a été mise à jour au 3 août 2026. Toute modification d'une fonction, d'un mode de remboursement, d'un avoir, d'une liaison TPE, d'un monnayeur, d'un droit ou d'un réglage de stock doit être réalisée ou validée avec l'aide d'un technicien KWISATZ. Les droits du consommateur doivent être appréciés selon le canal de vente, le produit et le motif du retour.

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