

Retours

Gestion des retours produits dans Dolibarr



Altairis

Experts Dolibarr depuis 2006

Table des matières

1 - Présentation.....	3
1.1 - Fonctionnalités.....	3
Compatibilité et conformité du module.....	3
1.2 - Cible.....	3
1.3 - Licence.....	3
1.4 - Ressources.....	3
La présente documentation.....	3
Notre site de démonstration.....	4
Forum sur dolibarr.org.....	4
2 - Avant de commencer.....	4
2.1 - Avertissement.....	4
2.2 - Pré-requis.....	4
2.3 - Maintenance.....	4
2.4- Mises à jour.....	5
3 - Mise en route.....	5
3.1 - Procédure d'installation.....	5
3.2 - Activation.....	5
3.3 - Permissions.....	6
3.4 - Paramétrage.....	6
4 - Utilisation.....	7
4.1 - Créer un retour.....	7
Date du retour.....	10
Note (publique).....	10
Libellé.....	10
Commentaire.....	10
Numéro de lot / série.....	10
4.2 - Le PDF des retours.....	10
4.3 - Mouvements de stock.....	12
4.4 - Création d'un avoir depuis un retour validé.....	12
4.5 - La liste des retours.....	14
5 - Questions fréquentes.....	16
Bonnes pratiques.....	16
Autres difficultés.....	17
6 - Informations pratiques.....	17
6.1 - Liens directs.....	17
6.2 - Support.....	17
6.3 - Crédit et historique des modifications.....	17



1 - Présentation

1.1 - Fonctionnalités

Le module Retours permet de gérer les retours en stock des produits suite à une expédition avec ou sans la gestion des numéros de lot / série du core de Dolibarr.

Cette documentation traite du fonctionnement du module dans le cadre d'une vente.
Pour la partie location : se reporter à la documentation de DoliRent.

Compatibilité et conformité du module

Ce module fait partie de notre solution [Dolirent](#) pour la location, et est donc compatible avec tous les modules de cette suite.

Il fonctionne aussi avec [Dolitools](#) notre couteau-suisse d'outils pour Dolibarr.

Par ailleurs, il est conforme à la [Norme NF 525 - loi de finances 2016](#).

1.2 - Cible

Le module s'adresse à tous les utilisateurs de Dolibarr désirant mettre en place un système de retour de produits dans leur stock, que ce soit pour une activité de location, ou bien un simple retour après une vente.

1.3 - Licence

Tous nos modules sont distribués sur le [Dolistore](#) et sur notre [boutique en ligne](#) sous licence GPL v3.

1.4 - Ressources

La présente documentation.

Le guide utilisateur est là pour vous accompagner dans l'utilisation de nos modules. Notre module Retours est simple et facile à utiliser.

Notre site de démonstration

Le module est installé sur [notre environnement de démonstration](#). Connectez-vous avec l'identifiant demo et le mot de passe demo.



Forum sur dolibarr.org

Un post sur le forum de Dolibarr est prévu pour la sortie du module.

Nous créons pour chacun de nos modules une discussion sur le forum dolibarr. Ces discussions peuvent contenir de nombreuses informations. Aussi, si vous avez des commentaires et suggestions, pour une réponse plus rapide, il est préférable de continuer sur cette même conversation.

Note :

Le forum est un lieu d'échange autour de l'utilisation et des fonctionnalités de nos modules. En cas de difficultés d'utilisation ou pour toute remontée de bogue, privilégiez notre page de [support](#). Par ailleurs, nous vous remercions de ne pas multiplier les canaux d'échange pour un même sujet.

2 - Avant de commencer

2.1 - Avertissement

Nous assurons le bon fonctionnement de nos modules sur les environnements natifs de Dolibarr. Nous ne pouvons pas en garantir le bon fonctionnement suite à des modifications effectuées sur les fichiers du noyau de Dolibarr ou en cas d'utilisation d'autres modules additionnels.

2.2 - Pré-requis

Le module Retours est compatible avec Dolibarr à partir de version 14.

2.3 - Maintenance

L'achat du module vous donne droit à un an de maintenance corrective. Cette maintenance corrective n'inclut pas d'aide à l'utilisation ou de support utilisateur, mais seulement la correction des bogues, sous réserve de la bonne utilisation du module et dans le cadre de la compatibilité avec la version utilisée de Dolibarr.

2.4- Mises à jour

Les dernières versions de nos modules sont mises à disposition sur le [Dolistore](#) et sur la [boutique en ligne d'Altairis](#) .

L'accès aux mises à jour de nos modules est gratuit pendant *1 an à compter de leur date d'achat*.

Avant toute mise à jour, assurez-vous que le module est *officiellement compatible* avec la version de Dolibarr sur laquelle vous souhaitez l'installer.



Pour mettre à jour un module, téléchargez-le à nouveau sur le [Dolistore](#) ou la [boutique en ligne d'Altairis](#) avec l'identifiant utilisé lors de l'achat initial. Nous rendons systématiquement disponibles en téléchargement les dernières versions de nos modules.

Dézippez les fichiers de la dernière version du module dans le répertoire `custom` de votre environnement et confirmez le remplacement de ceux déjà présents ou déployez-le via l'outil « Déployer un module » de votre Dolibarr.

Note :

Pour le bon déroulement d'une mise à jour :

- désactivez le module avant de lancer le remplacement de ses fichiers
- ré-activez-le une fois la nouvelle version en place.
- vérifiez enfin que de nouveaux paramètres ne soient pas nécessaires.

3 - Mise en route

3.1 - Procédure d'installation

Si vous avez accès aux fichiers de votre Dolibarr, dézippez l'archive du module dans le dossier `custom` de son arborescence.

Sur les versions récentes de Dolibarr, le module zippé peut être installé directement depuis la page :


ACCUEIL > CONFIGURATION > MODULES/APPLICATIONS, onglet DÉPLOYER UN MODULE EXTERNE.

3.2 - Activation

Activez le module en affichant la liste des modules depuis les menus **ACCUEIL** > CONFIGURATION > MODULES/APPLICATIONS, onglet MODULES/APPLICATIONS INSTALLÉS. Il sera affiché dans le tableau Altairis.






Modules/applications disponibles 78 / 92 Rechercher un module/application externe Déployer/Installer un module externe

Les modules/applications définissent quelles fonctionnalités sont disponibles dans le logiciel. Certains modules nécessitent d'accorder d module pour activer ou désactiver un module/application. Cliquez sur l'icône de roue dentelée  pour configurer le module/l'application.

 Externe - [Tous les édite... ▼ Version ▼ État ▼ [RAFRAICHIR](#) [Vider](#)

Altairis

 **GESTION DES RETOURS DE PRODUITS** 
Permet de gérer des retours de produits
2023.09  

3.3 - Permissions

Une fois le module installé, par défaut, aucune permission n'est activée. Il vous faut positionner correctement les permissions utilisateurs pour ce module.

Vous pouvez autoriser certains utilisateurs à :

- Créer un bon de retour
- Consulter le bon de retour
- Modifier le bon de retour

Les permissions sont à activer par l'administrateur depuis ACCUEIL > UTILISATEURS&GROUPES > UTILISATEURS OU GROUPES.

3.4 - Paramétrage

La page de configuration du module est accessible depuis la liste des modules installés (ACCUEIL > CONFIGURATION > MODULES/APPLICATIONS) en cliquant sur son icône






Return
Attributs supplémentaires
Attributs supplémentaires (lignes)

Modèles de numérotation des produits / services

Nom	Description	Exemple	État
Safor	Renvoie le numéro sous la forme RTyymm-nnnn où yy est l'année, mm le mois et nnnn un compteur séquentiel sans rupture et sans remise à 0.	RT0501-0001	<input checked="" type="checkbox"/>

Modèle de document pour la fiche produit

Nom	Description	État	Défaut		Aperçu
saumon	Modèle PDF standard	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

4 - Utilisation

Le workflow complet pour les **ventes** client est :

commande client → expédition client → facturation client.

Le retour peut être fait depuis la commande ou depuis l'expédition.

Note

Il est **obligatoire** d'utiliser les expéditions pour pouvoir utiliser les retours.

Le workflow complet pour les **locations** client est :

commande client → expédition client → retour client → facturation client

(voir documentation DoliRent).

4.1 - Créer un retour

Le bouton « CRÉER UN RETOUR DE PRODUIT » est disponible sur la commande et sur l'expédition :

Depuis les commandes :



Description	Taxes	P.U. HT	Qté	Réduc.	Total HT
APPLEPIE - Decapsuleur	0%	9,00	10		90,00

[CRÉER UN RETOUR DE PRODUITS](#)
[ENVOYER EMAIL](#)
[CRÉER CONTRAT](#)
[CRÉER EXPÉDITION](#)
[CLASSER LIVRÉE](#)

[CRÉER FACTURE](#)
[CLASSER FACTURÉ](#)
[CLONER](#)
[SUPPRIMER](#)

Depuis les expéditions sans numéro de lot / série :

Produits	Qté commandée	Qté dans les autres expéditions	Qté. à expédier	Entrepôt source	Poids calculé	Volume calculé
APPLEPIE - Decapsuleur	5		5	WAREHOUSEPARIS	2500 gramme	0 m³

[CRÉER UN RETOUR DE PRODUITS](#)
[ENVOYER EMAIL](#)
[CRÉER FACTURE](#)
[CLÔTURER](#)
[ANNULER](#)
[SUPPRIMER](#)

Depuis les expéditions avec numéro de lot / série :


Produits	Qté commandée	Qté dans les autres expéditions	Qté. à expédier	Entrepôt source	Lot/Série	Poids calculé	Volume calculé
APPLEPIE - Decapsuleur	5		5	WAREHOUSEPARIS	Détails Lot/Série	2500 gramme	0 m³

Lot/Série: 12345 - DLC: - DMD/DLUO: - Qté: 5

[CRÉER UN RETOUR DE PRODUITS](#)
[ENVOYER EMAIL](#)
[CRÉER FACTURE](#)
[CLÔTURER](#)
[ANNULER](#)
[SUPPRIMER](#)

Écran de création du retour sans numéro de lot / série :



 Créer un retour de produits

Réf. commande CO2309-0029

Réf. commande client


Société Calculation Power

Date de retour 21/09/2023 13 : 41

Note (publique)

Libellé

Modèle de document par défaut sau...

Description	Qté commandée	Qté. expédiée	Quantité déjà retournée	Quantité retour <small>Remplir /</small>	Entrepôt (Stock)	Commentaire
 APPLEPIE - Apple Pie	10	10	0		WAREHOUSEPARIS (Stock:997)	

CRÉER

Écran de création du retour avec numéro de lot / série :

 Créer un retour de produits

Réf. expédition SH2310-0003

Réf. client

Société Calculation Power

Date de retour 03/10/2023 07 : 45

Note (publique)

Libellé

Modèle de document par défaut sau...

Description	Qté commandée	Qté. expédiée	Quantité déjà retournée	Quantité retour <small>Remplir /</small>	Entrepôt (Stock)	Commentaire	Lot/Série
 APPLEPIE - Decapsuleur	5	5	0		WAREHOUSEPARIS (Stock:1001)		12345

CRÉER



Date du retour

Saisissez ici la date d'enregistrement du retour de marchandises (pré-remplie à la date et heure du moment où on crée le retour)

Note (publique)

La note publique permet d'initialiser la note publique du retour. Cette mention apparaît dans l'entête du PDF et est modifiable à tout moment même après validation du retour.

Libellé

Le libellé permet d'initialiser le libellé du retour, cette mention vient compléter le libellé des mouvements de stock générés. Bien que modifiable sur le retour, le libellé des mouvement ne sera pas impacté par une modification.

Commentaire

Vous pouvez ajouter un commentaire sur chaque ligne de retour. Ce champ apparaît à l'écran et sur le PDF « saumon » fourni avec le module actuel. Il n'apparaît pas sur les mouvements et est éditable en permanence.

Numéro de lot / série

En activant le module du core de dolibarr et en ayant mis préalablement l'option à oui dans la fiche du produit, vous pourrez effectuer un retour avec des produits ayant un numéro de lot / série.

Note

Il est possible de ventiler la quantité retournée sur plusieurs entrepôts.
Une fois validé, le retour est généré ainsi que les mouvements de stock associés.
Le retour est lié à la commande d'origine.

4.2 - Le PDF des retours

Le PDF des retours est automatiquement généré à la validation du retour.

PDF sans numéro de lot / série :





Bordereau de retour
 RefReturn : RT2309-0001
 Code client : CU1702-0020

Destinataire

MyBigCompany
 21 Jump street.
 75500 MyTown
 Inde

 Tél.: 09123123 - Fax: 09123124
 Email: myemail@mybigcompany.com
 Web: https://www.dolibarr.org

Expéditeur

Calculation Power
 Calgary

 Canada
 Email: calculationpower@example.com

Réf. commande : CO2309-0029
 Date de commande : 21/09/2023

Description	Qty expédiée	Qty retournée	Commentaire
APPLEPIE - Apple Pie	10	3	

PDF avec numéro de lot / série :



Bordereau de retour
 RefReturn : (PROV10)
 Code client : CU1702-0020

Destinataire

MyBigCompany
 21 Jump street.
 75500 MyTown
 Inde

 Tél.: 09123123 - Fax: 09123124
 Email: myemail@mybigcompany.com
 Web: https://www.dolibarr.org

Expéditeur

Calculation Power
 Calgary

 Canada
 Email: calculationpower@example.com

Réf. commande : CO2310-0030
 Date de commande : 02/10/2023

Description	Qty expédiée	Qty retournée	Commentaire
APPLEPIE - Decapsuleur Lot/Série: 12345 - Qté: 1	5	1	

4.3 - Mouvements de stock



Les mouvements de stock sont générés à la validation du retour.

Dans la liste des mouvements de stock, le libellé du mouvement est composé de la référence du retour et du libellé du retour. Un lien cliquable permet de se rendre sur le retour.

Mouvement de stock sans numéro de lot / série :

Liste des mouvements de stock (WAREHOUSEPARIS) (32) 25 ▾ 1 / 2 >

Réf.	Date	Réf. produit	Code Inv./Mouv.	Libellé du mouvement	Origine	Qté
87	21/09/2023 15:58	APPLEPIE		Retour RT2309-0001 validé	RT2309-0001	+3

Mouvement de stock avec numéro de lot / série :

Liste des mouvements de stock (WAREHOUSEPARIS) (40) 25 ▾ 1 / 2 >

Réf.	Date	Réf. produit	Lot/Série	Code Inv./Mouv.	Libellé du mouvement	Origine	Qté
96	03/10/2023 09:57	APPLEPIE	12345		Retour RT2310-0001 validé	RT2310-0001	+1

4.4 - Création d'un avoir depuis un retour validé

Création d'un avoir sans numéro de lot / série :

Produits	Qté commandée	Qté. expédiée	Quantité déjà retournée	Quantité retournée	Non retournés	Entrepôt destination	Commentaire
APPLEPIE - Apple Pie	10	10		3	7	WAREHOUSEPARIS	

ENVOYER EMAIL
CRÉER FACTURE AVOIR
SUPPRIMER



Création d'un avoir sans numéro de lot / série :

Produits	Qté commandée	Qté. expédiée	Quantité déjà retournée	Quantité retournée	Non retournés	Entrepôt destination	Lot/Série	Commentaire
APPLEPIE - Decapsuleur	5	5	1	4		WAREHOUSEPARIS	Détails Lot/Série	

Lot/Série: 12345 - DLC: - DMD/DLUO: - Qté: 1

Le bouton « CRÉER FACTURE AVOIR » n'apparaît pas s'il s'agit d'une commande de location.

Le bouton « CRÉER FACTURE AVOIR » est grisé si la commande d'origine n'a pas encore été facturée.

Le bouton « CRÉER FACTURE AVOIR » permet de générer un avoir sur la ou les factures liées à la commande d'origine :

Créer facture avoir ✕

Produits présent dans la facture FA2309-0034

APPLEPIE - Apple Pie 3 ▾

⚠ Confirmez la création d'une facture avoir

Cette popup permet de répartir la quantité retournée sur la ou les factures de vente.

- Si une seule facture est concernée : la quantité du retour est automatiquement proposée (et modifiable)
- Si plusieurs factures sont concernées : les quantités proposées par défaut sont égales à 0 : *il faut ventiler à la main.*

Le bouton « CRÉER » permet de générer le ou les avoirs en statut brouillon.

Si un seul avoir est généré dolibarr redirige automatiquement sur cet avoir à l'écran suivant.

Si plusieurs avoirs sont générés, un message d'alerte demande la confirmation de la création. Les avoirs sont disponibles via la liste des factures.



Note

Dans tous les cas, le prix unitaire proposé dans l'avoir est le prix unitaire renseigné dans la commande d'origine.

Il y a un contrôle de la quantité ventilée par avoir par rapport à la quantité retournée, mais il est possible de refaire la manipulation et de générer à nouveau des avoirs pour la quantité retournée.

4.5 - La liste des retours

Vous pouvez voir la liste de tous les retours depuis l'onglet des produits et choisir dans le menu de gauche la liste des retours.

Exemple du menu de gauche une fois que vous êtes sur l'onglet des produits :



Une fois sur la liste vous pourrez filtrer les retours pour ne voir que les retours que vous souhaitez lors de votre recherche par :

- la référence du retour
- la référence client
- le libellé
- la date de retour
- le tiers concerné
- le type de tiers
- un ou des mots contenus dans la note publique du retour
- sa date de création



- sa date de modification
- son état (brouillon ou validé)

Exemple :

Liste des retours (2) 25 ▾

▼ Réf.	Réf. client	Libellé	Date de retour	Tiers	Type du tiers	Note (publique)	Date création	Date modif.	État	☐
(PROV11)		label	05/10/2023	Calculation Power			05/10/2023 09:51		Brouillon	☐
RT2310-0001	C3466	Retour décapsuleur	03/10/2023	Calculation Power			03/10/2023 09:51		Validé	☐

Il est tout à fait possible de filtrer quelle colonne vous souhaitez afficher en cliquant sur le petit menu de droite à côté de la case à cocher sous la loupe de recherche.

Exemple :

Liste des retours (2) 25 ▾

▼ Réf.	Réf. client	Libellé	Date de retour	Tiers	Type du tiers	Note (publique)	Date création	Date modif.	État	☐
(PROV11)		label	05/10/2023	Calculation Power			05/10/2023 09:51		Brouillon	☐
RT2310-0001	C3466	Retour décapsuleur	03/10/2023	Calculation Power			03/10/2023 09:51		Validé	☐

Liste des retours (2) 25 ▾

▼ Réf.	Réf. client	Libellé	Date de retour	Tiers	Type du tiers	Note (publique)	Date création	Date modif.	État	☐
(PROV11)		label	05/10/2023	Calculation Power			05/10/2023 09:51		Brouillon	☐
RT2310-0001	C3466	Retour décapsuleur	03/10/2023	Calculation Power			03/10/2023 09:51		Validé	☐

- Réf.
- Libellé
- Réf. client
- Date de retour
- Tiers
- Type du tiers
- Note (publique)
- Date création



5 - Questions fréquentes

Bonnes pratiques

Ce chapitre répertorie les difficultés rencontrées avec le module. Vous y trouverez donc des éléments de réponse quant à son utilisation.

Si vous rencontrez une autre erreur que celles décrites ci-dessous lors de l'utilisation de ce module :

1. désactivez et réactivez le module.
2. vérifiez sur le ChangeLog si une nouvelle version a été publiée et sa compatibilité avec votre version de Dolibarr.
3. ré-installez/mettez à jour le module.
4. vérifiez qu'aucune incompatibilité avec un autre module ne soit indiquée. Le cas échéant, suivez nos préconisations.

Si, malgré ces manipulations, l'erreur persiste, contactez-nous en utilisant [notre plateforme de support](#). Pour plus d'efficacité dans l'étude de votre demande, précisez :

- le nom et la version du module
- la version de Dolibarr
- la liste des modules additionnels activés
- et tous les éléments nécessaires à la meilleure des prises en charge de votre demande : contexte, étapes successives pour reproduire l'erreur, captures d'écran, etc

Autres difficultés

Aucune difficulté connue à ce jour.

6 - Informations pratiques

6.1 - Liens directs

Pour accéder rapidement aux diverses ressources relatives au module, nous en avons listé les liens ci-dessous :

- Dolistore : Indisponible
- Forum français : A venir

6.2 - Support

Nous assurons la maintenance corrective sur nos modules pendant un an à partir de leur date d'achat.

Une page de [support](#) est à votre disposition pour signaler le bug rencontré.

Pour toute demande d'aide à l'utilisation, veuillez souscrire à l'un de [nos forfaits de support](#).



6.3 - Crédit et historique des modifications

Rédaction de la documentation par Arnaud Rebillard et Mélina Joux,
Mise en page par Cloe Thevenon et Mélina Joux.

Version	Auteurs	Commentaires
1	Arnaud Rebillard Cloé Thévenon Agnès Rambaud	Juin 2023 – 1ère version
2	Mélina Joux	Octobre 2023

