

2- Utilisation

Avec le module Retour de produits, vos retours client se verront facilités par son utilisation simple. Vous pouvez effectuer un retour client depuis une commande ou l'expédition.

Sur le retour vous avez la possibilité de renseigner un commentaire pour chaque produit retourné sur une seule commande. Vous avez aussi la possibilité de générer un PDF du retour.

Suite à ce retour vous aurez bien un mouvement de stock concernant le produit qui sera créé. Vous avez aussi la possibilité de créer des avoirs depuis le retour, c'est un gain de temps.

- [2.1- Workflow](#)
- [2.2- Créer un retour](#)
- [2.3- Le PDF des retours](#)
- [2.4- Mouvement de stock](#)
- [2.5- Création d'un avoir depuis un retour validé](#)
- [2.6- La liste des retours](#)

2.1- Workflow

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

Le retour peut être fait depuis la commande ou depuis l'expédition dans les deux workflows.

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

Commande client → **Expédition** client → **Facturation** client.

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


Commande client → **Expédition** client → **Retour** client → **Facturation** client ([voir documentation DoliRent](#)).

2.2- Créer un retour

2.2.1- Créer un retour de produit depuis une commande ou l'expédition

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

2.2.2- Écran de création du retour

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

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  Remplir / 	Entrepôt (Stock)	Commentaire
 APPLEPIE - Apple Pie	10	10	0			
				 	WAREHOUSEPARIS (Stock:997)	

CRÉER

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

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 	Entrepôt (Stock)	Commentaire	Lot/Série
 APPLEPIE - Decapsuleur	5	5	0				
				 	WAREHOUSEPARIS (Stock:1001)		12345

CRÉER

2.2.3- 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).

2.2.4- 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.

2.2.5- 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 ne sera pas modifié sur les mouvements une fois qu'ils ont été créés.

2.2.6- 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.

2.2.7- 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.

2.3- Le PDF des retours

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

PDF sans numéro de lot / série :

**MyBig
Company**

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 :

**MyBig
Company**

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	

2.4- Mouvement 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)

Du au

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)

Du au

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

2.5- 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

ENVOYER EMAIL

CRÉER FACTURE AVOIR

SUPPRIMER

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 Pie3

 Confirmez la création d'une facture avoir

Créer

Annuler

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 égale 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.

2.6- 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 :

			Du							Q X
			au							
▼ 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 :

			Du							Q X
			au							
▼ 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	□

			Du							Q X
			au							
▼ 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