

Retours de produits

Retour ou Return, est un module complémentaire de l'ERP/CRM Dolibarr, qui permet d'effectuer des retours clients qu'il s'agisse de vente ou de location facilement. La gestion des numéros de lot / série du core de Dolibarr y est géré en toute simplicité.

- [1- Le module Retours](#)
 - [1.1- Présentation](#)
 - [1.2- Avant de commencer](#)
 - [1.3- Mise en route](#)
- [2- Utilisation](#)
 - [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](#)
- [3- Pour finir](#)
 - [3.1- Questions fréquentes / Informations pratiques](#)

1- Le module Retours

Présentation générale, installation, activation

1.1- Présentation

1.1.1- 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.

1.1.1.1- 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 [loi de finances 2016](#).

1.1.2- 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.

1.1.3- Licence

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

1.1.4- Ressources

1.1.4.1- 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.

1.1.4.2- 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.

1.1.4.3- 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.

1.2- Avant de commencer

1.2.1- 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.

1.2.2- Pré-requis

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

1.2.3- 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.

1.2.4- 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 "**D**éployer 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 paramétrages ne soient pas nécessaires

1.3- Mise en route

1.2.1- 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.

1.2.2- 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.



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.



Altairis



1.3.3- 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 > U** tilisateurs ou **G**roupes.

1.3.4- Paramétrage

La page de configuration du module est accessible depuis la liste des modules installés (**Accueil > Configuration > Modules/Applications**) en cliquant sur son icône .


 [Configuration de la gestion des retours](#) [Retour liste des modules](#)

 **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"/>	

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

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 → **E**xpédition client → **F**acturation client.

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

Commande client → **E**xpédition client → **R**etour client → **F**acturation 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 m ³

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 m ³

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 :

 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 	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 	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 :



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

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

Calculation Power
Calgary

Canada
Email: calculationpower@example.com

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

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

Calculation Power
Calgary

Canada
Email: calculationpower@example.com

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) 25 v 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	<input type="checkbox"/>




Mouvement de stock avec numéro de lot / série :

 Liste des mouvements de stock (WAREHOUSEPARIS) (40) 25 v 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	<input type="checkbox"/>

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 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.

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 :

▼ 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 :

▼ 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.	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

3- Pour finir

Question fréquentes, bonnes pratiques

Licence, crédit et historique des modification

3.1- Questions fréquentes / Informations pratiques

3.1.1- 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

3.1.2- Autres difficultés

Aucune difficulté connue à ce jour.

3.1.3- Liens directs

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

- Sur [notre site](#)
- Forum français : A venir

3.1.4- 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](#).

3.1.5- Crédit et historique des modifications

Pour la présente documentation du module Lot d'images pour Dolibarr :

Version	Auteurs	Date	Licence
1	Arnaud Rebillard ; Cloé Thévenon - Sarl ALTAIRIS	06/2023	GFDL
2	Mélina Joux	10/2023	GFDL