FAQ : comment gérer les factures créées par erreur dans Qargo, y compris l'annulation et la réutilisation du numéro ?

Mis à jour 21 octobre 2026

Gérer les factures créées par erreur dans Qargo

Dans Qargo, les factures sont essentielles à l'exactitude des données financières. Il est donc important de traiter avec soin les factures créées par erreur. Les utilisateurs ne peuvent pas supprimer définitivement les factures. Qargo propose toutefois des alternatives, comme l'annulation et la réaffectation de la facture, afin de préserver la traçabilité et la continuité de la numérotation.

Points clés

- **Les factures ne peuvent pas être supprimées définitivement** : pour garantir la traçabilité, Qargo ne permet pas de retirer complètement des factures de l'historique.
- **Deux alternatives principales** : annuler la facture pour préserver la traçabilité, ou la réaffecter pour réutiliser son numéro tout en modifiant son contenu.

Annuler une facture

Pour annuler une facture :

1. Ouvrir la facture concernée.
2. Cliquer sur le menu à trois points (« plus ») de la facture.
3. Sélectionner l'option **Annuler la facture**.

Une fois annulée, la facture n'est plus valable pour la facturation, mais reste dans le système à des fins d'audit et de traçabilité. Toutes les transactions ou activités liées à la facture peuvent ainsi être consultées ultérieurement si nécessaire.
Les commandes liées sont détachées et repassent au statut **À facturer**.

Réaffecter une facture

Si une facture a été créée par erreur mais que son numéro doit être conservé dans la séquence, il est possible de la réaffecter au lieu de l'annuler :

1. Ouvrir la facture.
2. Remplacer le client associé à la facture par le bon client.
3. Retirer les frais existants (par ex. les lignes à valeur nulle).
4. Ajouter ou affecter les frais appropriés pour le bon client.

Cette méthode préserve la séquence des numéros de facture tout en corrigeant le contenu de la facture.

Traiter les factures à valeur nulle

Pour les factures ne contenant que des lignes à valeur nulle, le choix entre réaffectation et annulation dépend de l'objectif :

- Annuler si la facture n'est plus nécessaire.
- Réaffecter si le numéro doit être réutilisé pour une transaction valide.

Remplacer une facture dont le numéro est erroné

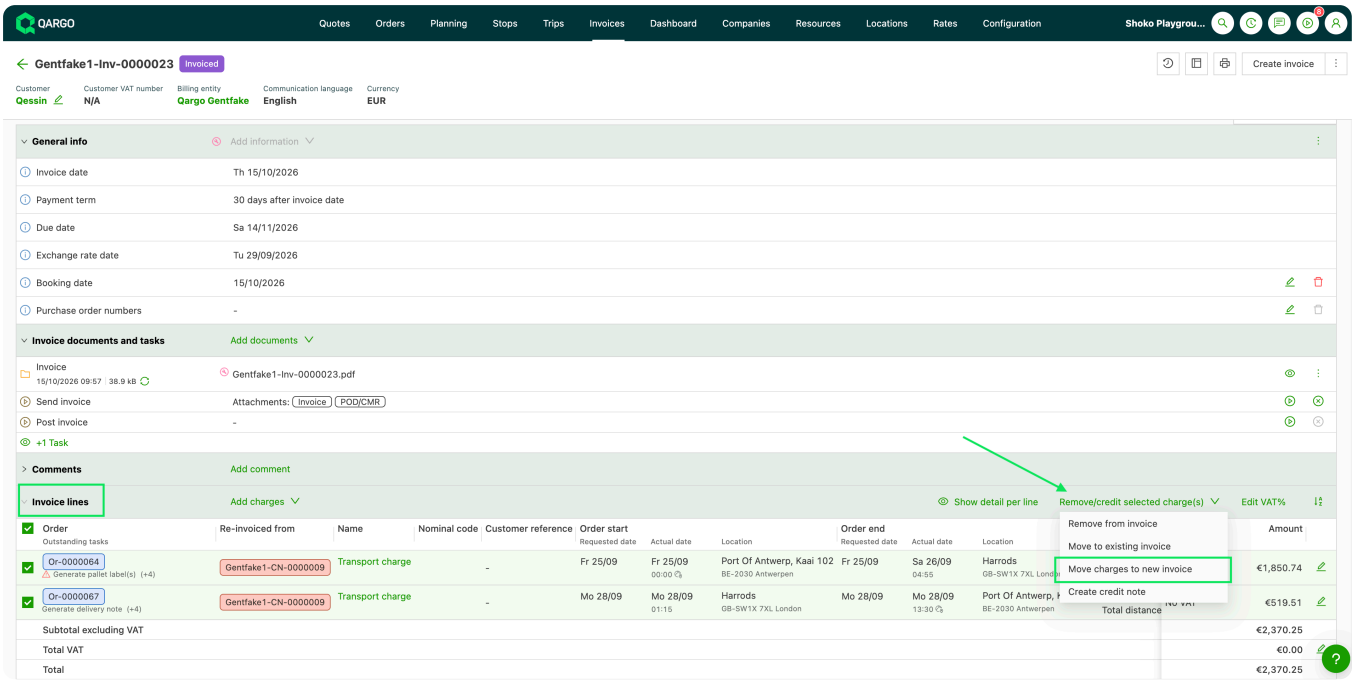
Cette procédure s'applique lorsque le numéro de facture lui-même est erroné. Une cause fréquente est une numérotation basée sur l'année qui n'a pas été mise à jour lors du passage à la nouvelle année.

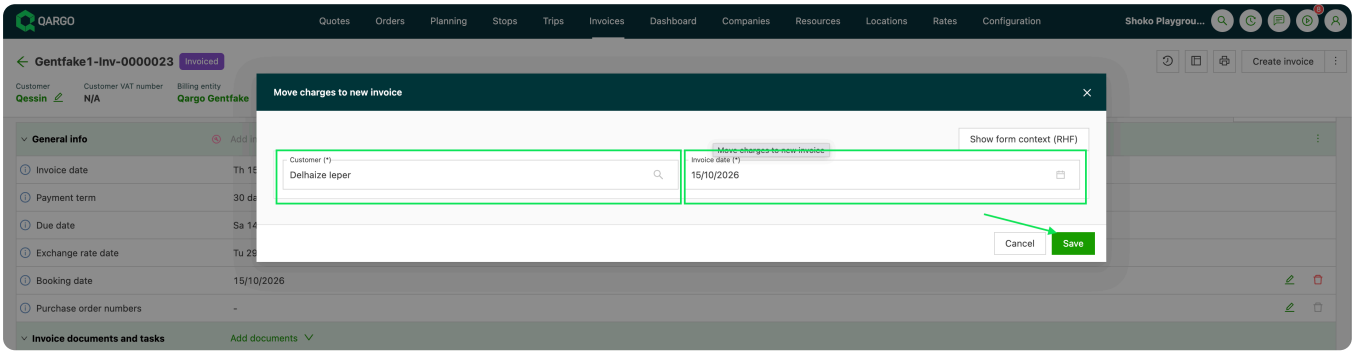
Avant de commencer

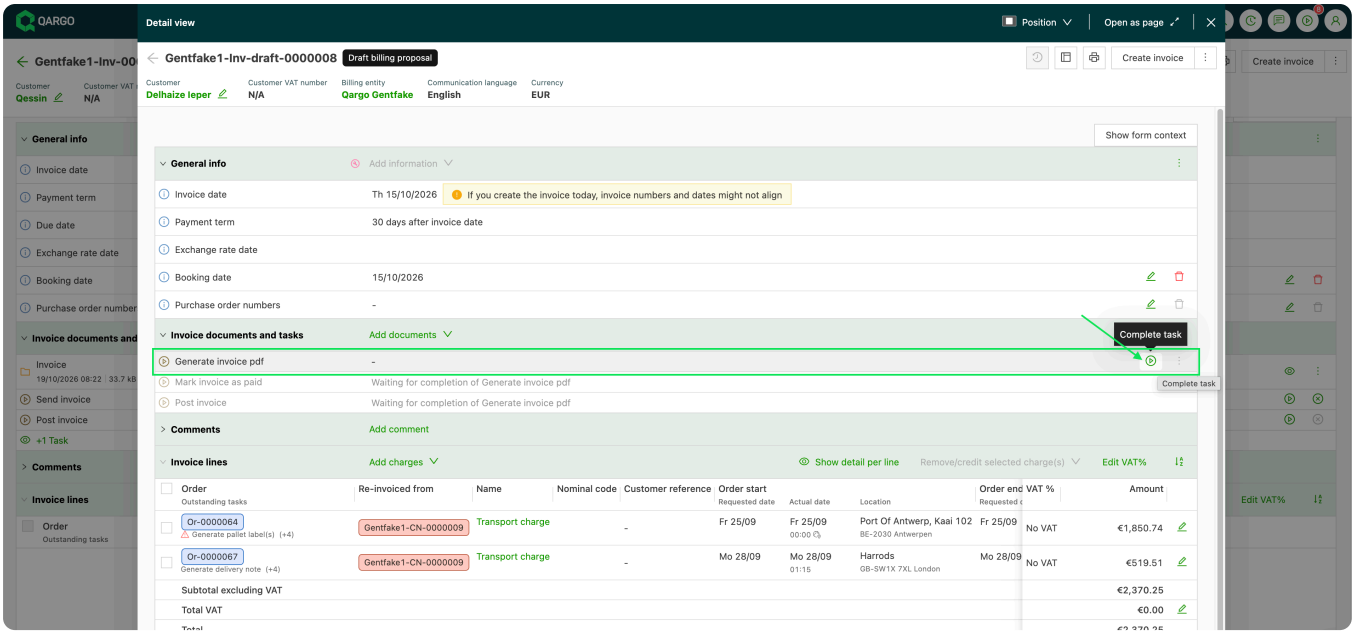
- **Interrompre la facturation.** Contacter d'abord **l'assistance Qargo** via le chat pour mettre à jour la séquence de numérotation. Sinon, la nouvelle facture reçoit le même numéro erroné.
- **Les factures doivent être au statut « Facturé ».** Si la facture est au statut Comptabilisé, elle a été importée dans le logiciel de comptabilité et ne peut plus être modifiée.

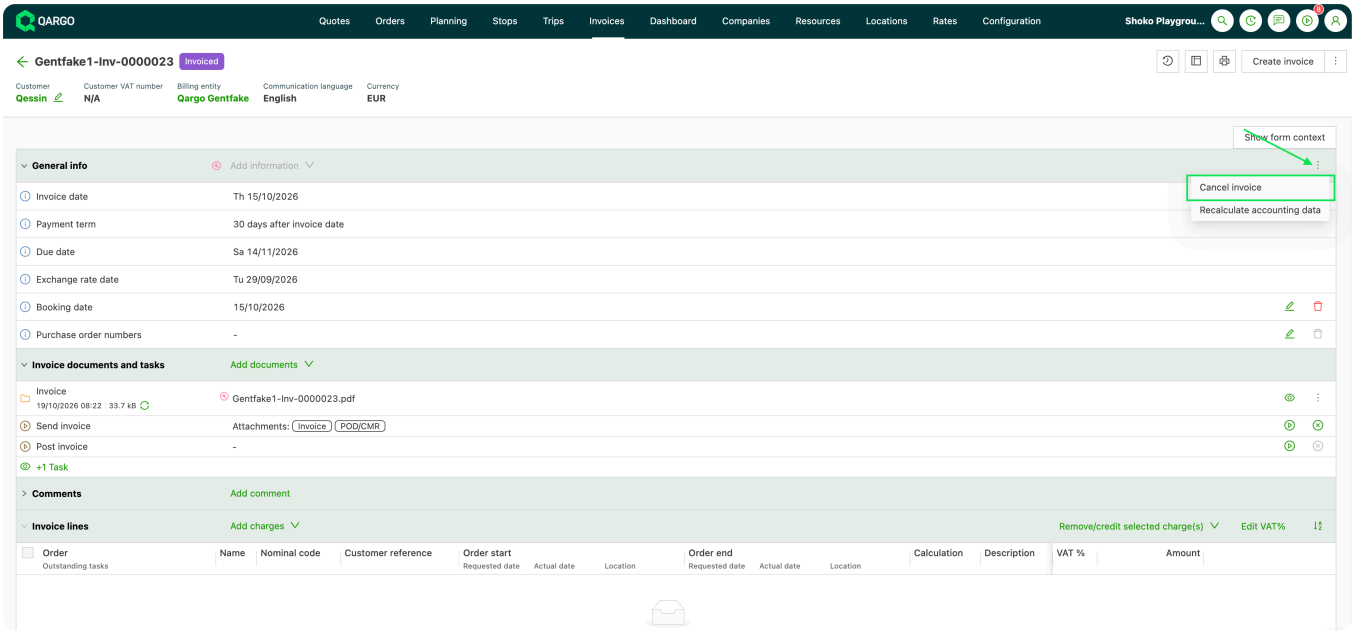
Étapes

1. Aller dans **Factures > Factures** pour ouvrir la liste principale des factures.
2. Cliquer sur la facture dont le numéro doit être corrigé.
3. Dans le panneau **Lignes de facture**, sélectionner les frais à déplacer.
4. À droite, ouvrir **Retirer/créditer les frais sélectionnés** et choisir **Déplacer les frais vers une nouvelle facture**.
5. Sélectionner le client et la date de la facture, puis cliquer sur **Enregistrer**.
6. Vérifier la nouvelle facture, puis cliquer sur **Générer le PDF de la facture** pour la créer.
7. Si la facture d'origine n'est plus nécessaire, ouvrir le menu à trois points (en haut à droite) et sélectionner **Annuler la facture**. Cliquer sur **Oui** pour confirmer. Le statut passe à **Annulé**.









Une facture comptabilisée ne peut pas être modifiée. Les frais sont crédités, puis facturés à nouveau.

1. Aller dans **Factures > Factures** et ouvrir la facture comptabilisée.
2. Dans le panneau **Lignes de facture**, sélectionner tous les frais.
3. Ouvrir **Retirer/créditer les frais sélectionnés** et choisir **Créer un avoir**.
4. Choisir **Créer un avoir** (ou **Créer un brouillon d'avoir**). Si un brouillon a été créé, cliquer sur **Générer le PDF de l'avoir**.
5. Ouvrir l'avoir (**Factures > Avoirs**). Dans le panneau **Lignes d'avoir**, sélectionner les frais.
6. Ouvrir **Retirer/facturer les frais sélectionnés** et choisir **Refacturer les frais**.
7. Dans la fenêtre **Créer des factures**, vérifier les préférences de facturation, la date de la facture, la date de comptabilisation et la date du taux de change, puis cliquer sur **Enregistrer**. Le client est repris des frais.
8. Ouvrir la nouvelle facture, vérifier les détails, puis cliquer sur **Générer le PDF de la facture**. La nouvelle facture reçoit le numéro suivant dans la séquence corrigée.
9. Poursuivre avec la comptabilité. L'avoir et la nouvelle facture sont liés : la facture affiche l'avoir sous **Refacturé depuis**, et l'avoir affiche la facture sous **Refacturé sur**.

L'avoir compense la facture d'origine. Qargo n'accepte pas les factures dont le total est négatif ; un avoir est donc le moyen d'extourner une facture comptabilisée.
Si le **client** est erroné, modifier le destinataire de la facturation sur la commande ou sur les frais avant de refacturer.
L'avoir compense la facture d'origine. Qargo n'accepte pas les factures dont le total est négatif ; un avoir est donc le moyen d'extourner une facture.

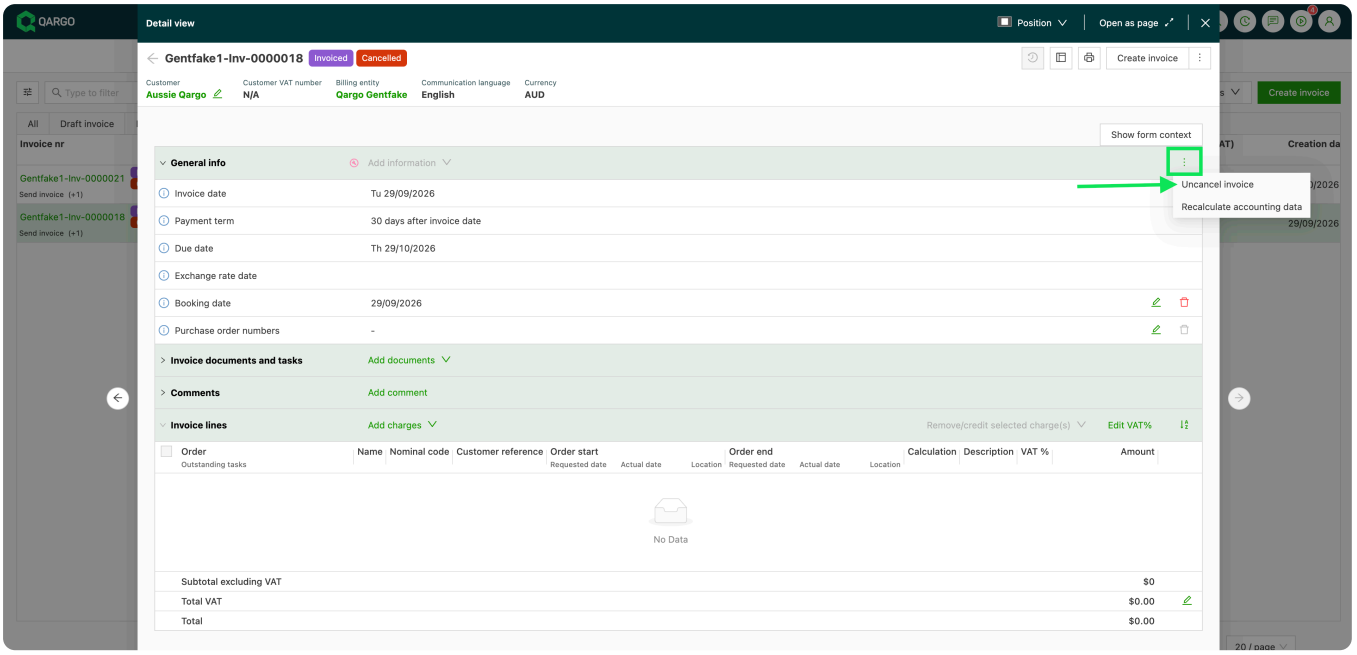
FAQ associées

Q : pourquoi est-il impossible de supprimer définitivement une facture ?

R : la suppression de factures pourrait perturber les données financières et les pistes d'audit. Pour garantir des données traçables et exactes, Qargo veille à ce que toutes les factures émises soient annulées, ou corrigées et réutilisées, plutôt que supprimées.

Q : l'annulation est-elle définitive ?

R : non. Les factures annulées restent dans le système à des fins de traçabilité. Si une facture a été annulée par erreur, elle peut toujours être consultée ou récupérée.
Pour annuler une annulation, ouvrir la facture dans l'onglet **Annulé** et cliquer sur **Rétablir la facture**.



Q : est-il possible de réutiliser le numéro d'une facture annulée ?

R : oui. Si la facture est déjà annulée, l'annulation peut être annulée pour récupérer le numéro, mais les commandes rattachées avant l'annulation ne sont pas rattachées à nouveau. Elles restent au statut À facturer et doivent être ajoutées de nouveau à la facture. Si l'intégrité de la numérotation des factures est essentielle et que la facture est toujours active, il est préférable de la réaffecter. Les étapes et recommandations ci-dessus permettent de gérer efficacement les factures créées par erreur, tout en garantissant la conformité et l'exactitude des données financières.

Q : le numéro d'une facture comptabilisée peut-il être modifié ?

***R : non.** Les factures comptabilisées sont déjà dans le logiciel de comptabilité. Les frais peuvent être crédités, puis facturés à nouveau. Suivre les étapes ci-dessus.*