Dokos
Applications libres de gestion d'entreprise

Dossier utilisateur

Dokos

Dokos SAS
7B Allée neuve 54520 Laxou
SIREN - 824710776

Votre contact
Charles-Henri Decultot
06.33.47.58.69
chdecultot@dokos.io

Versions du document

Version	Date	Objet	Responsable	Approbateur
v1.0	01.10.2025	Version initiale du document	Charles-Henri Decultot	Charles-Henri Decultot
v1.1	03/04/2026	Mise à jour sur l'utilisation de l'outil d'import	Corentin Forler	Charles-Henri Decultot
v1.2	24/04/2026	Identification des versions dans l'interface utilisateur du logiciel	Charles-Henri Decultot	Charles-Henri Decultot
v1.3	24/04/2026	Obligation de générer une archive fiscale au moins une fois par an	Charles-Henri Decultot	Charles-Henri Decultot
v1.4	07/08/2026	Impression et réimpression des justificatifs : original, duplicata et aperçu ; conduite à tenir si l'original archivé est introuvable	Charles-Henri Decultot	Charles-Henri Decultot

Version du logiciel

Nom	Version
Dodock (Frappe)	5.3.0
Dokos	5.3.0
Certification Caisse	6.0.0

Classification du document

Public sous licence CC-By-SA

SOMMAIRE

Introduction.....7
Public visé.....8
1. Prise en Main et Configuration Initiale..... 10
1.1 Première connexion et interface utilisateur.....10
Accès à Dokos..... 10
Découverte de l'interface..... 10
La barre de navigation supérieure..... 10
Le bureau (Desk)..... 10
Navigation dans les modules..... 11
Les espaces de travail (Workspaces)..... 11
Types de documents dans Dokos..... 11
Cycle de vie d'un document..... 12
Personnalisation de l'interface..... 12
Aide contextuelle.....12
1.2 Importer un fichier de licence pour le système d'encaissement..... 12
1.3 Vérifier l'installation technique..... 13
1.4 Configuration des paramètres de base.....14
Paramétrage de la Société..... 14
Configuration des comptes bancaires.....15
Paramétrage des modes de paiement.....15
Configuration de la TVA.....15
Configuration des articles..... 16
Configuration des tarifs.....16
Les listes de prix..... 16
Les règles de prix.....17
Configuration de l'interface Point de Vente.....17
Configuration des masques de numérotation..... 18
Gestion des utilisateurs et des droits.....18
Vérification finale de la configuration..... 19
2. Gestion des Documents Commerciaux.....19
2.1 Créer et gérer des devis..... 19
Créer un nouveau devis.....20

Gérer les devis....21
Envoyer un devis par email....21
Imprimer un devis....21
Modifier un devis....21
Convertir un devis en commande client....21
Gérer un devis refusé....22
Suivi des devis....22
2.2 Créer et valider des commandes clients....22
Créer une commande client....22
Méthode 1 : À partir d'un devis accepté....22
Méthode 2 : Créer directement une commande....23
Valider une commande client....23
Statuts d'une commande client....23
Créer une facture depuis une commande....24
Gérer les livraisons....24
Annuler une commande client....24
2.3 Émettre des factures de vente....25
Créer une facture de vente....25
Méthode 1 : Depuis une commande client....25
Méthode 2 : Créer directement une facture....25
Éléments obligatoires d'une facture....26
Valider et soumettre une facture....26
Enregistrer un paiement sur une facture....27
Types de factures spécifiques....27
Facture en devise étrangère....27
Facture avec acompte déduit....27
Imprimer et envoyer une facture....28
Imprimer une facture....28
Envoyer une facture par email....28
Consulter l'état d'une facture....29
2.4 Générer des factures d'acompte....29
Créer une facture d'acompte....30
Particularités de la facture d'acompte....30
Enregistrer le paiement de l'acompte....30
Déduire l'acompte de la facture finale....30
Gérer plusieurs acomptes....31

Annuler une facture d'acompte....31
2.5 Créer des avoirs et notes de crédit....31
Créer un avoir depuis une facture....32
Méthode standard....32
Rembourser un avoir....32
Imputer un avoir sur une facture....33
2.6 Annulations et corrections de documents....33
Principe général d'annulation dans Dokos....33
Documents concernés par l'annulation....33
Annuler un document....33
Procédure d'annulation....33
Conséquences de l'annulation....34
Traçabilité des annulations....34
Bonnes pratiques....34
3. Interface Point de Vente (POS)....35
3.1 Accéder à l'interface Point de Vente....35
Prérequis....35
3.2 Sélectionner des articles et créer un ticket....35
Rechercher et ajouter des articles....36
Méthode 1 : Recherche par nom ou code....36
Méthode 2 : Scan de code-barres....36
Méthode 3 : Navigation par groupes d'articles....36
Méthode 4 : Sélection visuelle....36
Modifier les quantités....36
Augmenter la quantité....36
Diminuer ou supprimer....37
Gérer plusieurs ventes simultanément....37
3.3 Appliquer des remises et promotions....37
3.4 Valider une vente en caisse....38
3.5 Gérer les retours et remboursement au POS....39
3.6 Clôture de caisse quotidienne....39
3.7 Mode hors ligne....40
4. Gestion des Paiements....40
4.1 Enregistrer un paiement client....40
Créer un paiement depuis une facture....40
Procédure standard....40

Après validation 41
Créer un paiement indépendant 41
Paiement avec frais bancaires 42
Procédure : 42
Consultation et recherche de paiements 42
4.2 Gérer les moyens de paiement (espèces, carte, virement) 43
4.3 Paiements partiels et échelonnés 43
4.4 Lettrage et rapprochement des paiements 44
Lettrage automatique 44
Lettrage manuel (cas particuliers) 45
Rapprochement bancaire 45
Accédez au rapprochement bancaire depuis le menu Trésorerie > Rapprochement bancaire 45
Importer un relevé bancaire 45
Rapprochement automatique 45
Rapprochement manuel 46
4.5 Remboursements clients 46
Remboursement sur avoir 46
Trop-perçu et annulation après paiement 46
5. Consultation et Suivi des Opérations 47
5.1 Accéder au registre des ventes 47
5.2 Consulter l'historique des factures 47
5.3 Suivre les paiements et encaissements 47
5.4 Tableaux de bord et statistiques de vente 48
5.5 Suivre les totaux par période 48
6. Archivage et Conformité Fiscale 50
6.1 Principes de l'archivage fiscal 50
Cadre réglementaire 50
Obligations de l'entreprise 50
6.2 Obtenir une archive des données d'encaissement 51
6.3 Vérifier l'archive fiscale 51
6.4 Exploiter l'archive fiscale 53
6.5 Mise à disposition des données pour l'administration 54
Délais et formats de mise à disposition 54
Procédure lors du contrôle 55
Vérification de l'intégrité 55

6.6 Archivage général des données..... 56
6.7 Purge des données.....56
7. Maintenance et Support..... 56
7.1 Mises à jour et maintenance du système..... 56
Procédures de mise à jour selon le mode d'hébergement.....56
Obligations de mise à jour..... 57
Versions majeures..... 57
Mises à jour urgentes ou de sécurité.....57
Bonnes pratiques..... 58
7.2 Assistance et contacts..... 58
Support technique Dokos.....58
Niveaux de support selon l'offre souscrite..... 58
Clients avec offre de support..... 58
Clients avec licence de certification uniquement..... 58
Prestations de service complémentaires..... 59
En cas de contrôle fiscal..... 59
7.3 Résolution des problèmes courants..... 59
8. Structure technique de l'archive..... 61

Introduction

Ce manuel utilisateur a pour objectif de présenter les fonctionnalités et processus du logiciel Dokos dans le cadre spécifique du **cycle de vente** et de la **conformité fiscale**. Il se concentre exclusivement sur les aspects relatifs à l'encaissement des ventes, la facturation client, la gestion des paiements, et la production des archives fiscales conformes à la réglementation française en vigueur.

Ce document ne couvre pas les autres modules de Dokos tels que la gestion des achats, la comptabilité générale avancée, la gestion de projets, les ressources humaines, ou la production. Ces domaines fonctionnels, bien que intégrés au système, sortent du périmètre de certification du système d'encaissement et ne sont donc pas documentés dans ce manuel.

Public visé

Ce manuel s'adresse à plusieurs catégories de lecteurs ayant des objectifs différents mais complémentaires :

Les utilisateurs : Caissiers, vendeurs, responsables commerciaux et comptables qui utilisent quotidiennement Dokos pour enregistrer les ventes, émettre des factures, encaisser les paiements et consulter les données d'encaissement. Ce manuel leur fournit les procédures détaillées pour effectuer leurs opérations courantes dans le respect des exigences de certification.

Les instances de contrôle : Agents de l'administration fiscale (DGFiP) qui, dans le cadre d'un contrôle fiscal, doivent comprendre le fonctionnement du système d'encaissement, vérifier sa conformité réglementaire, accéder aux archives fiscales et s'assurer de l'intégrité des données. Le manuel leur présente les mécanismes de sécurisation, les formats d'export et les procédures de vérification.

Les auditeurs : Experts-comptables, commissaires aux comptes et auditeurs internes ou externes chargés de valider la fiabilité du système d'information comptable et fiscal. Ils trouveront dans ce document la description des contrôles internes, des pistes d'audit et des garanties d'inaltérabilité mises en œuvre.

Les parties prenantes : Dirigeants d'entreprise, responsables informatiques, directeurs financiers et toute personne impliquée dans la validation de la conformité du logiciel aux obligations légales. Le manuel leur permet de comprendre les engagements de conformité, les responsabilités de l'entreprise et les risques associés.

Dokos SAS
7B Allée neuve 54520 Laxou
SIREN - 824710776

Votre contact
Charles-Henri Decultot
06.33.47.58.69
chdecultot@dokos.io

1. Prise en Main et Configuration Initiale

1.1 Première connexion et interface utilisateur

Accès à Dokos

Dokos est accessible via un navigateur web moderne (Chrome, Firefox, Edge).
Pour vous connecter :

1. **Ouvrir l'URL de votre instance Dokos** fournie par votre administrateur (exemple : `https://votreentreprise.dokos.cloud`)
2. **Saisir vos identifiants** :
    - Nom d'utilisateur ou adresse e-mail
    - Mot de passe
    - Ou connectez-vous via le SSO de votre entreprise
3. **Cliquer sur "Connexion"**
4. **Entrez votre code OTP si cette option a été activée sur votre site Dokos**

Découverte de l'interface

L'interface Dokos s'organise autour de plusieurs éléments clés :

La barre de navigation supérieure

- **Barre de recherche globale** (Ctrl+K ou Cmd+K) : Permet d'accéder rapidement à n'importe quel module, document ou paramètre
- **Menu notifications** : Affiche les alertes et notifications système
- **Menu utilisateur (votre Avatar)** : Accès aux paramètres de compte et déconnexion
- **Menu Aide:** Accès à la documentation et au forum utilisateur

Le bureau (Desk)

Après connexion, vous accédez au **Bureau** qui présente :

- **Les modules principaux** sous forme de menu déroulant en haut à gauche :
    - Ventes
    - Achats
    - Stock

    - Comptabilité
    - Point de Vente
    - CRM
    - Et autres modules selon votre configuration

- **Les espaces de travail**: Sous-menus par module composés de:
    - **Raccourcis** : Accès rapides aux documents fréquemment utilisés
    - **Indicateurs clés** : Widgets affichant les statistiques importantes
    - **Rapports favoris** : Tableaux de bord personnalisables

Navigation dans les modules

Chaque module contient :

- **Des listes de documents** : Factures, commandes, clients, articles, etc.
- **Des rapports** : Analyses et statistiques
- **Des outils de configuration** : Paramètres spécifiques au module

Les espaces de travail (Workspaces)

Dokos utilise des **espaces de travail** thématiques qui regroupent :

- Les documents liés à une activité spécifique
- Les rapports pertinents
- Les raccourcis vers les actions courantes
- Des tableaux de bord personnalisables

Pour naviguer entre les espaces de travail, utilisez le **menu latéral gauche** ou la **barre de recherche**.

Types de documents dans Dokos

Dokos distingue plusieurs types de documents :

- **Documents transactionnels** : Devis, commandes, factures, paiements (peuvent être "Brouillon", "Soumis", "Annulé")
- **Documents de référentiel / Données de base** : Clients, fournisseurs, articles, etc…

- **Documents de configuration** : Paramètres et réglages système

Cycle de vie d'un document

Les documents transactionnels suivent généralement ce cycle :

1. **Brouillon** : Document en cours de création, modifiable
2. **Soumis** : Document validé, non modifiable (sauf annulation)
3. **Annulé** : Document invalidé (conservé pour traçabilité)

Important : Une fois un document soumis dans le cadre du système d'encaissement certifié, il ne peut plus être modifié directement. Seule une annulation suivie de la création d'un avoir ou d'un nouveau document est possible.

Personnalisation de l'interface

Vous pouvez personnaliser votre espace de travail :

- **Ajouter des raccourcis** vers vos documents favoris
- **Créer des tableaux de bord** personnalisés
- **Configurer des filtres** par défaut dans les listes
- **Enregistrer des rapports** personnalisés

Aide contextuelle

Dokos offre plusieurs niveaux d'aide :

- **Descriptions sous les champs**
- **Visites guidées**: disponibles dans certains documents via le menu (...)
- **Menu d'aide** : Accès à la documentation publique et au forum utilisateur

1.2 Importer un fichier de licence pour le système d'encaissement

Rapprochez-vous du service commercial de Dokos SAS qui édite le logiciel, ou d'un autre partenaire fournisseur de licence du système d'encaissement Dokos.

Pour activer ou renouveler le système d'encaissement, il faut :

- Installer ou faire installer le module ***certification_caisse*** si ça n'est pas déjà fait
- Se rendre dans l'outil d'import de licence
    - Accéder à l'interface du gestionnaire avec un compte ayant le rôle *Responsable Système*
    - Se rendre sur la fiche de la Société avec la barre de recherche (chercher Société), puis dans la liste sélectionner la Société concernée
    - Cliquer sur le bouton "Conformité fiscale"
    - Cliquer sur "Importer une licence"
- Renseigner les champs selon les informations données par votre fournisseur de licence puis cliquer sur "Importer"

1.3 Vérifier l'installation technique

Un outil de vérification peut être téléchargé et permet de diagnostiquer et de valider la bonne configuration et l'installation du module de certification du système d'encaissement.

Attention, seule la qualité technique de l'installation est étudiée, non l'intégrité des données. Ainsi les archives des données d'encaissement doivent toujours être examinées lors d'un contrôle.

L'outil de vérification doit être installé et exécuté depuis le serveur applicatif qui exécute le logiciel d'encaissement. Une fois l'outil lancé, il génère un fichier contenant les sommes de contrôle cryptographiques SHA-256 de chacun des fichiers du code source du logiciel, et il affiche une somme de contrôle globale calculée à partir de l'ensemble des fichiers.

Cette somme de contrôle globale est ensuite comparée à une liste de référence qui associe chaque version officielle du logiciel à la somme de contrôle globale attendue.

Si la somme de contrôle globale correspond, l'intégrité du logiciel est validée au moment du contrôle. Il n'existe pas de mécanisme permettant de vérifier sur place si le logiciel a été altéré puis restitué parfaitement dans son état antérieur.

Si la somme de contrôle globale hash ne correspond pas, on peut alors procéder à l'inspection des sommes de contrôle de chaque fichier individuel pour identifier l'anomalie ou la modification

dans le code source. La liste des sommes de contrôle attendues est, elle aussi, disponible pour chaque version.

Le téléchargement de l'outil peut se faire depuis :

- https://dokos.io/certifications
- https://gitlab.com/dokos/certification_caisse

1.4 Configuration des paramètres de base

Le paramétrage dépend largement de la typologie d'entreprise souhaitant utiliser Dokos et du périmètre de ses activités.

Les éléments ci-dessous présentent les grandes étapes de configuration communes à tous les types de société. Il est recommandé de solliciter l'accompagnement d'une société de service spécialisée dans le déploiement de Dokos ou d'outils de gestion d'entreprise similaires.

Paramétrage de la Société

Avant d'utiliser le système d'encaissement, vous devez configurer les informations de votre société :

1. **Accédez à la fiche Société** via la barre de recherche ou dans le module Comptabilité
2. **Renseignez les informations obligatoires** :
    - Nom de la société
    - Nom abrégé (utilisé dans les codes de documents)
    - Devise par défaut (EUR pour l'euro)
    - Pays : France
    - Numéro SIRET
    - Numéro de TVA intracommunautaire
    - Adresse du siège social
    - Coordonnées de contact
3. **Configurez les paramètres fiscaux** :
    - **Régime fiscal** (réel normal, simplifié, etc.)
    - **Création d'un exercice fiscal en allant dans Comptabilité> Exercice Fiscal**

Configuration des comptes bancaires

Pour gérer les paiements, configurez vos comptes bancaires :

1. **Aller dans** : Comptabilité > Compte bancaire
2. **Créez un nouveau compte bancaire** :
    - Nom de la banque
    - Numéro de compte (IBAN)
    - Code BIC/SWIFT
    - Compte comptable associé
    - Cochez ***Est le compte de la société*** et liez le avec votre société

Paramétrage des modes de paiement

Dokos permet de gérer différents modes de paiement :

1. **Accédez aux modes de paiement** : Comptabilité > Mode de paiement
2. **Vérifiez ou créez les modes suivants** :
    - **Espèces** (Cash)
    - **Carte bancaire** (Credit Card)
    - **Chèque** (Check)
    - **Virement bancaire** (Bank Transfer)
    - **Autres** selon vos besoins
3. **Pour chaque mode de paiement, configurez** :
    - Le type (Banque ou Espèces)
    - Le compte comptable et le compte de charges associés à chaque société

Configuration de la TVA

Pour la conformité fiscale française, configurez les taux de TVA au niveau des articles en utilisant les modèles de taxes par article.

1. **Accédez aux modèles de taxes** : Comptabilité > Modèle de taxes par article
2. **Vérifiez ou créez les taux de TVA** :
    - **TVA 20%** (taux normal)
    - **TVA 10%** (taux intermédiaire)
    - **TVA 5,5%** (taux réduit)
    - **TVA 2,1%** (taux particulier)
    - **TVA 0%** (exonéré)

3. **Pour chaque taux, définir** :
    - Nom du modèle (code TVA)
    - La société à laquelle il s'applique
    - S'il s'applique sur les achats ou les ventes
    - Une ligne par ligne de comptabilisation avec
        i. Le taux (en pourcentage)
        ii. Le compte comptable de TVA collectée
        iii. La description apparaissant sur les factures

Configuration des articles

Un article est un produit ou un service qui sera facturé au client final. C'est un élément analytique portant la configuration comptable et de TVA.

1. **Accédez aux articles** : Vente > Articles
2. **Créez un article**
    a. Donnez lui une désignation et un code si vous avez un gros volume d'articles, afin de limiter le risque d'erreur de sélection
    b. Configurez les comptes de produits et/ou de charges applicables à cet article dans les valeurs par défaut de chaque société
    c. Ajoutez les modèles de TVA applicables à cet article, en fonction de la catégorie de taxe applicable
3. **Associez cet article avec un groupe d'articles**.
   La configuration comptable et de TVA peut être portée par le groupe d'articles.

Configuration des tarifs

Dokos offre un système de tarification flexible permettant de gérer différentes stratégies de prix à travers trois mécanismes complémentaires : les listes de prix, les prix par article et les règles de prix.

Les listes de prix

Une **liste de prix** est un catalogue de tarifs appliqué à un segment de clientèle ou un canal de vente spécifique. Elle permet de définir des prix différents selon le contexte commercial : prix de vente standard, tarifs professionnels, prix export, tarifs promotionnels, ou grilles tarifaires par pays ou devise.

Pour créer une liste de prix, accédez à **Ventes > Liste de prix** puis cliquez sur **Créer liste de prix +**. Renseignez le nom de la liste (par exemple "Tarif professionnel" ou "Prix export"), indiquez si elle s'applique aux ventes ou aux achats, définissez la devise (EUR, USD, etc.), et activez la liste en cochant "Activé". Vous pouvez également définir cette liste comme liste par défaut et spécifier les pays ou territoires d'application si nécessaire.

Une fois la liste créée, définissez les prix pour chaque article en allant dans **Ventes > Prix de l'article** et en créant un nouvel enregistrement. Sélectionnez l'article concerné, choisissez la liste de prix et indiquez le prix de vente unitaire. Vous pouvez également accéder directement aux prix depuis la fiche article via l'onglet "Prix d'article".

Les listes de prix s'appliquent automatiquement selon plusieurs critères. Dans l'interface point de Vente, la liste configurée dans le profil de point de vente est utilisée par défaut. Pour les factures classiques, la liste associée au client dans sa fiche est appliquée automatiquement, sinon la liste par défaut définie dans les paramètres de vente est utilisée. Il est possible de changer manuellement la liste de prix lors de la création d'un devis, d'une commande ou d'une facture.

Les règles de prix

Une **règle de prix** est une condition automatique qui applique des remises, promotions ou ajustements tarifaires selon des critères définis. Elle permet d'automatiser les stratégies commerciales complexes comme les remises quantitatives progressives, les promotions temporaires (soldes, ventes flash), les offres groupées ou packs promotionnels, les remises par segment client (fidélité, professionnels), ou les tarifs dégressifs automatiques.

Pour créer une règle de prix, accédez à **Ventes > Règle de prix**

Configuration de l'interface Point de Vente

Si vous utilisez l'interface Point de Vente, il faut créer un profil de point de vente permettant de pré-configurer un certain nombre d'éléments ne pouvant être sélectionnés dans le point de vente.

1. Accédez à : **Point de Vente** > **Profil de point de vente**
2. Créez un nouveau profil :
    - **Nom du point de vente** (ex : "Caisse principale")
    - **Société** associée
    - **Entrepôt** par défaut (pour la gestion des stocks)

   - **Liste de prix** applicable
   - **Modes de paiement** acceptés
3. Configurez les options d'affichage
4. Configurez les paramètres d'impression et de comptabilité
5. Configurez les dimensions comptables pour l'analytique

Configuration des masques de numérotation

Dokos utilise des séries pour numéroter automatiquement les documents :

1. **Accédez à** : Paramètres > Paramètres de nommage des documents
2. **Configurez les masques de numérotation pour les documents de vente (et d'achat). Ex** :
   - Factures de vente : `FACT-.YYYY.-####` (ex : FACT-2025-0001)
   - Commandes clients : `CMD-.YYYY.-####`
   - Paiements : `PAY-.YYYY.-####`
   - Tickets de caisse : `TIC-.YYYY.-####`

Note : Le format `.YYYY.` insère automatiquement l'année, `.FY.` pour l'exercice fiscal, et `####` génère un numéro séquentiel. Les masques de numérotation sont importants pour la traçabilité fiscale et doivent respecter les règles données par l'administration fiscale.

Gestion des utilisateurs et des droits

Pour sécuriser l'accès à Dokos :

1. **Créez des utilisateurs** : Paramètres > Utilisateur
   - Renseigner nom, prénom, email
   - Définir un mot de passe fort
   - Activer l'utilisateur
2. **Attribuez des rôles. Ex** :
   - **Chargé de ventes** : Pour créer et gérer les factures
   - **Comptable** : Pour gérer les paiements et la comptabilité
   - **Responsable système** : Pour la configuration et la maintenance
   - **Certification Caisse Auditeur** : Pour consulter les archives fiscales ou auditer

Il est important de noter que Dokos fournit une configuration de rôles par défaut pour permettre une démarrage rapide du système. Cependant, il est recommandé de désactiver tous les rôles *standards*, de les dupliquer afin de les adapter au mieux des besoins de chaque société. Les matrices de rôles et autorisations doivent être définies et documentées lors de l'implémentation de chaque système Dokos.

Vérification finale de la configuration

Avant de commencer à utiliser le système, vérifiez :

✓ Informations société complètes et exactes
✓ Comptes bancaires configurés
✓ Modes de paiement actifs
✓ Taux de TVA correctement paramétrés
✓ Point de Vente configuré (si utilisé)
✓ Séries de numérotation définies
✓ Utilisateurs créés avec les bons rôles
✓ Licence d'encaissement activée et vérifiée (cf. section 1.2)

Une fois cette configuration initiale effectuée, vous êtes prêt à utiliser Dokos pour vos opérations commerciales certifiées.

2. Gestion des Documents Commerciaux

Dokos propose une suite de documents permettant de gérer un cycle de vente classique. Ces documents incluent des devis, des commandes clients, des bons de livraison et des factures de vente. La gestion des paiements intervient en bout de cycle et est commune aux cycles de vente et d'achats.

2.1 Créer et gérer des devis

Le devis est le premier document du cycle de vente dans Dokos. Il s'agit d'une proposition commerciale envoyée à un client ou à une piste (client potentiel), sans valeur comptable ni fiscale tant qu'il n'est pas converti en commande.

Créer un nouveau devis

1. **Accédez au module Ventes > Devis**
2. **Créez un nouveau devis** :
    - Cliquez sur "Créer Devis +"
3. **Renseignez les informations du client ou de la piste**:
    - **Client/Piste** : Sélectionner un client existant ou créer un nouveau client / piste
      A la création du client, associez le avec la catégorie de taxe correspondante pour garantir la bonne détermination de TVA
    - **Date du devis** : Date du jour ou la modifier
    - **Date de validité** : Date jusqu'à laquelle le devis reste valable
4. **Ajoutez un article** :
    - Dans la table "Articles", cliquer sur "Ajouter une ligne"
    - **Code article** : Sélectionner l'article dans la liste
    - **Quantité** : Saisir la quantité souhaitée
    - **Prix Unitaire** : Pré-rempli depuis le prix renseigné dans le liste de prix - le cas échéant
    - **Remise** : Pourcentage ou montant de remise (optionnel)
    - **TVA** : Code de TVA applicable (pré-rempli)
5. **Ajoutez plusieurs articles** :
    - Répéter l'opération pour chaque ligne de produit
    - Les montants HT, TVA et TTC se calculent automatiquement
6. **Options supplémentaires** :
    - **Conditions de paiement** : Définir les modalités (comptant, 30 jours, etc.)
    - **Conditions générales** : Ajouter les CGV
    - **Notes** : Informations complémentaires pour le client
7. **Enregistrez le devis** :
    - Cliquez sur "Enregistrer" (le devis reste en brouillon)
8. **Validez le devis**
    - Cliquez sur “Valider”, le devis est validé, prêt à être envoyé au client

Comme pour tous les documents transactionnels, il est possible de configurer un workflow d’approbation pour que le devis soit revu en interne avant validation.
Notez que, dans Dokos, la validation du devis est une validation interne. La validation du client est matérialisée par la création d’une commande client.

Gérer les devis

Envoyer un devis par email

1. Sur la fiche du devis, cliquez sur le bouton **"..." (Menu) > Courriel (Email)**
2. Vérifiez l'adresse email du destinataire, récupérée depuis le contact saisi dans le devis
3. Personnalisez le message si nécessaire ou utilisez un modèle d'email déjà pré-configuré
4. Cliquez sur "Envoyer"

Si la case correspondante est cochée, le devis est envoyé au format PDF en pièce jointe.

Imprimer un devis

1. Cliquer sur **Menu > Imprimer**
2. Sélectionner le format d'impression souhaité
3. Cliquer sur "PDF" ou "Imprimer"

Note : le devis n'est pas un justificatif d'encaissement. Son impression n'est pas soumise au régime original/duplicata décrit pour les factures, et n'est pas enregistrée dans le système d'encaissement certifié. Les documents non validés sont imprimés avec un filigrane indiquant leur caractère provisoire.

Modifier un devis

Tant que le devis n'est pas validé en interne, vous pouvez le modifier autant que nécessaire avant validation.
Après validation, il faut annuler le devis (bouton Annuler), puis cliquer sur le bouton Modifier pour générer une copie avec un identifiant versionné par rapport au devis d'origine.
Vous pouvez modifier cette copie, la valider et la renvoyer au client. Vous gardez ainsi la trace d'audit des différentes demandes faites par le client.

Si le client demande une autre version du devis, mais peut encore choisir l'original, vous pouvez dupliquer le devis original sans l'annuler (Menu (...) > Dupliquer). Notez que le numéro du nouveau devis ne sera pas lié avec le devis d'origine dans ce cas.

Convertir un devis en commande client

Lorsque le client accepte le devis :

1. Ouvrir le devis

2. Cliquer sur **"Créer > Commande client"**
3. Le système génère automatiquement une commande pré-remplie avec les informations du devis

Gérer un devis refusé

Si le client refuse le devis :

1. Ouvrir le devis
2. Changer le statut en **"Perdu"**
3. Optionnel : Ajouter une note sur la raison du refus

Suivi des devis

Pour suivre vos devis, vous pouvez ouvrir la liste des devis et les filtrer par statut, date, client, montant ou tout autre donnée présente dans le devis.
Vous pouvez également utiliser les rapports pré-configurés, disponibles dans les rapports de vente.

2.2 Créer et valider des commandes clients

La commande client confirme l'engagement d'achat du client. Elle déclenche la préparation de la livraison et/ou la facturation. Dans le cadre du système d'encaissement certifié, la commande peut servir de base à la facturation.

Créer une commande client

Méthode 1 : À partir d'un devis accepté

1. Ouvrez le devis validé
2. Cliquez sur **"Créer > Commande client"**
3. Vérifier les informations pré-remplies
4. Ajoutez une date de livraison s'il est prévu de créer des bons de livraison sur cette commande
5. Enregistrez
6. Validez

Comme pour les devis, il est possible de mettre en place un workflow d'approbation avant validation de la commande.

Méthode 2 : Créer directement une commande

1. **Accédez à** : Ventes > Commande client
2. Cliquez sur **"Créer Commande client +"**
3. **Renseignez les informations** :
    - **Client** : Sélectionnez le client
    - **Date de commande** : Date du jour, modifiable
    - **Date de livraison prévue** : Date à laquelle le client souhaite être livré
    - **Société** : La société concernée, si vous avez accès à plusieurs sociétés
4. **Ajouter les articles commandés** :
    - Code article
    - Description
    - Quantité
    - Prix unitaire
    - Remise éventuelle
5. **Informations complémentaires** :
    - **Conditions de paiement** : Délai de règlement
    - **Adresse de livraison** : Si différente de l'adresse de facturation
    - **Taxes et frais supplémentaires** : Frais de port, etc.
6. **Enregistrez** la commande (statut : Brouillon)

Valider une commande client

Une commande doit être **validée** pour être prise en compte dans le système :

1. Vérifiez toutes les informations saisies
2. Cliquez sur **"Valider"**
3. La commande passe au statut **"À livrer et à facturer"** (ou "**À Facturer**" si vous ne prévoyez pas de livraison)

Important : Une fois soumise, la commande ne peut plus être modifiée directement. Pour toute correction, il faudra l'annuler et en créer une nouvelle version.

Statuts d'une commande client

- **Brouillon** : Commande en cours de création

- **À livrer** : En attente de livraison
- **À facturer** : En attente de facturation
- **À livrer et à facturer** : Les deux actions sont nécessaires
- **Terminé** : Livraison et facturation complètes
- **Annulé** : Commande annulée

Créer une facture depuis une commande

1. Ouvrez la commande client validée
2. Cliquez sur **"Créer > Facture de vente"**
3. La facture est générée avec les informations de la commande
   Notez que vous pouvez facturer la commande partiellement en ajustant les lignes et les quantités de la facture.
4. Complétez, modifiez et soumettez la facture (voir section 2.3)

Gérer les livraisons

Si la commande est livrée en une ou plusieurs fois :

1. Créer un **Bon de livraison**:
   - Depuis la commande : Créer > Bon de livraison
   - Saisir les quantités livrées
   - Soumettre le bon de livraison
2. Le système met à jour automatiquement le statut de la commande

Annuler une commande client

Pour annuler une commande soumise :

1. Ouvrez la commande
2. Vérifiez qu'aucune facture ou livraison n'a été créée
3. Cliquez sur **Menu > Annuler**
4. Confirmer l'annulation
5. La commande passe au statut "Annulé" (conservée pour traçabilité)

Note : Si une facture ou un bon de livraison a déjà été créé, il faudra d'abord les annuler avant de pouvoir annuler la commande.

2.3 Émettre des factures de vente

La facture de vente est le document comptable et fiscal qui matérialise la vente. Dans le cadre du système d'encaissement certifié LNE, chaque facture soumise est sécurisée, chaînée et archivée de manière inaltérable.

Créer une facture de vente

Méthode 1 : Depuis une commande client

1. Ouvrez la commande client validée
2. Cliquez sur **"Créer > Facture de vente"**
3. La facture est pré-remplie avec les données de la commande

Méthode 2 : Créer directement une facture

Notez qu'un paramètre permet d'interdire la création d'une facture sans commande client préalable

1. **Accédez à** : Comptabilité > Facture de vente
2. Cliquez sur **"Créer Facture de vente +"**
3. **Informations obligatoires** :
    - **Client** : Sélectionner le client
    - **Date de facturation** : Date du jour, modifiable selon les règles comptables de l'organisation
    - **Date d'échéance** : Calculée selon les conditions de paiement
    - **Société** : La société de facturation si vous avez accès à plusieurs sociétés
4. **Ajoutez les articles facturés** :
    - Code article ou description libre
    - Quantité
    - Prix unitaire HT
    - Taux de remise (%)
    - Code de TVA (déterminé automatiquement)
    - Le montant TTC se calcule automatiquement
5. **Options de facturation** :
    - **Conditions de paiement** : Comptant, 30 jours net, etc.
    - **Référence client** : Numéro de bon de commande client (optionnel)
    - **Projet** : Si la facture est liée à un projet spécifique

- **Centre de coût**: Pour l'analytique interne

Éléments obligatoires d'une facture

Conformément à la réglementation française, une facture doit contenir les éléments suivants:

- Numéro unique et séquentiel
- Date d'émission
- Identité complète du vendeur (nom, adresse, SIRET/SIREN, TVA)
- Identité complète de l'acheteur
- Désignation précise des produits/services
- Quantités et prix unitaires HT
- Taux de TVA applicable
- Montant HT, montant de TVA, montant TTC
- Date d'échéance et conditions de paiement

Ces éléments sont automatiquement proposés par Dokos dans les formats d'impression par défaut. En cas d'utilisation de formats d'impression personnalisés, il est de la responsabilité de chaque entreprise de s'assurer que ces éléments sont bien présents sur les factures.

D'autres éléments obligatoires peuvent être rendus obligatoires sur les factures en fonction de la typologie de bien ou services vendus. Dokos permet de les ajouter sur des formats d'impression personnalisés pour chaque entreprise.

Valider et soumettre une facture

1. Vérifier l'exactitude de toutes les informations
2. Cliquer sur **"Enregistrer"** si des modifications sont nécessaires
3. Cliquer sur **"Valider"**

Une fois soumise :

✓ La facture reçoit un numéro définitif
✓ Elle peut être imprimée pour être donnée/envoyée au client
✓ Sa première impression ou son premier envoi constitue l'original ; les suivants produisent des duplicata numérotés (voir Imprimer et envoyer une facture)
✓ Elle est enregistrée dans le système d'encaissement certifié
✓ Une signature cryptographique est générée pour garantir l'inaltérabilité

✓ La facture est chaînée avec la précédente
✓ Elle ne peut plus être modifiée (seulement annulée)

Enregistrer un paiement sur une facture

1. Ouvrez la facture soumise
2. Cliquez sur **"Créer > Paiement"**
3. Renseignez :
    - **Mode de paiement** : Espèces, carte bancaire, virement, chèque
    - **Montant payé** : Montant total ou partiel
    - **Date de paiement**
    - **Compte bancaire** (si applicable)
4. Vérifiez l'allocation du montant sur la facture et sur les éventuels taxes et frais additionnels
5. Cliquer sur **"Valider"**

La facture passe au statut "Payé" (ou "Partiellement payé" si paiement incomplet).

Types de factures spécifiques

Facture en devise étrangère

1. Sélectionnez la **devise** dans la facture
2. Le taux de change est appliqué automatiquement
3. Les montants sont affichés dans les deux devises

Facture avec acompte déduit

Si un acompte a été versé :

1. Dans "**Avances**", cliquer sur "**Obtenir avances**"
2. Sélectionner la facture d'acompte
3. Le montant de l'acompte est automatiquement déduit du total à payer

Dokos détecte la présence d'acomptes associés à la commande et affiche un message d'alerte si l'utilisateur ne récupère pas l'acompte manuellement.

Imprimer et envoyer une facture

Imprimer une facture

1. Ouvrez la facture
2. Cliquez sur **Menu (...) > Imprimer**
3. Sélectionnez le format d'impression
4. Téléchargez le PDF

Note : l'écran qui s'affiche à l'étape 2 est un aperçu. Il vous permet de vérifier la mise en page et de choisir votre format d'impression sans que cela compte comme une remise du justificatif. L'aperçu est volontairement recouvert de hachures et porte la mention « Ne pas imprimer. Ne pas envoyer. » : il ne peut pas servir de justificatif. Consulter une facture à l'écran ne laisse aucune trace dans le système d'encaissement certifié.

Important : le PDF que vous téléchargez à l'étape 4, en revanche, est un justificatif.
✓ La première fois, vous obtenez l'original de la facture.
✓ Chaque fois suivante, vous obtenez un duplicata : même contenu, mais portant la mention DUPLICATA, son numéro d'ordre, sa date de génération et l'empreinte de l'original.
✓ Chaque téléchargement est enregistré dans le système d'encaissement certifié, avec l'heure et l'utilisateur.

Cette règle vaut pour tous les canaux : impression depuis la facture, impression depuis la caisse, envoi par courriel. Le numéro d'ordre des duplicata est commun à tous.

Note : un duplicata est produit à partir de l'original conservé par le système, et non d'une nouvelle édition de la facture. Son contenu est donc toujours celui du document remis au client.

Astuce : si vous devez seulement vérifier une facture à l'écran, restez sur l'aperçu — inutile de télécharger le PDF.

Si la facture ne peut pas être imprimée

Si le message « Le fichier original archivé de ce document est introuvable. Impossible de générer un duplicata. » s'affiche, le fichier de l'original conservé par le système est manquant. Le système refuse alors de rééditer la facture, plutôt que d'en produire une version qui pourrait différer de celle remise au client. Contactez votre responsable système : le fichier doit être restauré depuis une sauvegarde (voir section 7.2).

Envoyer une facture par email

1. Sur la facture, cliquez sur **Menu (...) > Courriel**
2. Vérifiez l'adresse email du client récupérée depuis le contact de facturation
3. Personnalisez le message si nécessaire ou utilisez un modèle d'email pré-configuré
4. Cliquez sur "Envoyer"

La facture PDF sera jointe automatiquement si l'option correspondante est cochée.

Important : l'envoi est une remise du justificatif, au même titre qu'une impression. Si c'est le premier envoi ou la première impression de cette facture, la pièce jointe est l'original ; sinon, c'est un duplicata numéroté, dont le numéro poursuit celui des impressions déjà effectuées.

Note : un envoi adressé à plusieurs destinataires compte pour une seule remise — tous reçoivent la même pièce jointe, et un seul enregistrement est produit. En revanche, si vous renvoyez le même courriel plus tard, il s'agit d'une nouvelle remise : la pièce jointe sera un duplicata supplémentaire.

Consulter l'état d'une facture

Pour suivre vos factures, vous pouvez ouvrir la liste des factures et les filtrer par statut, date, client, montant ou tout autre donnée présente dans une facture.

Les statuts de facture sont les suivants:

- **Brouillon** : Facture non validée
- **Impayée** : Facture validée en attente de paiement
- **Payée** : Facture intégralement payée
- **Partiellement payé** : Paiement incomplet
- **En retard** : Date d'échéance dépassée
- **Annulée** : Facture annulée

Vous pouvez également utiliser les rapports préconfigurés, disponibles dans les rapports de vente, ainsi que les rapport de comptabilité dédiés (ex. Comptes clients).

2.4 Générer des factures d'acompte

Une facture d'acompte documente un paiement partiel effectué par le client avant la livraison complète des biens ou services. Elle est particulièrement utile pour :

- Les commandes importantes

- Les projets sur mesure
- Les prestations de longue durée

Créer une facture d'acompte

Dans Dokos, une facture d'acompte ne peut être créée que depuis une commande validée.

1. Ouvrez la commande client validée
2. Cliquez sur **"Créer > Facture de vente"**
3. Dans l'assistant de création, sélectionnez **"Créer une facture d'acompte"**
4. Sélectionner l'article d'acompte approprié et ajustez le pourcentage d'acompte si nécessaire
5. Enregistrez et Validez votre facture

Particularités de la facture d'acompte

- **Numérotation** : Suit la séquence normale des factures
- **Mention obligatoire** : "Facture d'acompte" doit apparaître sur le document
- **TVA** : La TVA est exigible dès le paiement de l'acompte
- **Référence** : Doit mentionner la commande client associée

Enregistrer le paiement de l'acompte

1. Depuis la facture d'acompte validée
2. Cliquez sur **"Créer > Paiement"**
3. Saisir :
    - Mode de paiement (virement, chèque, espèces, carte)
    - Montant (généralement le montant total de la facture d'acompte)
    - Date de réception du paiement
4. Validez le paiement

La facture d'acompte passe au statut "Payé".

Déduire l'acompte de la facture finale

Lorsque vous émettez la facture définitive :

1. **Créez la facture de vente finale** depuis la commande
2. **Récupérez les acomptes** :
    - Dans la section "Acomptes/Avances"

- Cliquer sur **"Obtenir les acomptes avances reçus"**
- Sélectionner la ou les factures d'acompte payées

3. Le système :
   ✓ Liste automatiquement les acomptes disponibles
   ✓ Déduit le montant de l'acompte du total TTC
   ✓ Calcule le solde restant à payer
   ✓ Crée un lien entre la facture finale et la facture d'acompte
4. **Validez la facture finale**

Gérer plusieurs acomptes

Il est possible de facturer plusieurs acomptes successifs :

1. Créez la première facture d'acompte (ex : 30%)
2. Créez une deuxième facture d'acompte (ex : 30%)
3. Créez la facture de solde (40% restant)

Lors de la facturation finale :

- Sélectionner **tous les acomptes** à déduire
- Le système calcule automatiquement le solde total

Annuler une facture d'acompte

Si l'acompte doit être annulé :

1. Vérifiez que la facture n'a pas été utilisée dans une facture définitive
2. Si un paiement a été enregistré, annuler le en premier
3. Annulez la facture d'acompte
4. Créez un avoir si un remboursement est nécessaire (voir section 2.5)

Notez que l'annulation de la facture et du paiement changent les statuts de ces deux documents et créent une extourne comptable mais ne supprime pas les transactions.
Les règles d'annulation de facture sont encadrées par le BOFiP et doivent être respectées. En cas de doute, il est possible de bloquer la fonctionnalité d'annulation pour forcer les utilisateurs à émettre des avoirs.

2.5 Créer des avoirs et notes de crédit

Un avoir est un document comptable qui annule tout ou partie d'une facture de vente. Il est émis dans les cas suivants :

- Retour de marchandises
- Erreur de facturation
- Remise commerciale accordée après facturation
- Annulation partielle ou totale d'une vente

Créer un avoir depuis une facture

Méthode standard

1. **Ouvrez la facture** à créditer
2. Cliquez sur **"Créer > Note de crédit"**
3. Le système génère automatiquement un avoir :
    - Avec les mêmes articles et montants (en négatif)
    - Lié à la facture d'origine
    - Avec un numéro unique dans la séquence des avoirs
4. **Modifiez si nécessaire** :
    - Pour un avoir partiel : Ajustez les quantités ou supprimez des lignes
    - Ajouter une raison dans les notes (retour, erreur, geste commercial, etc.)
5. **Validez l'avoir**

Pensez à indiquer la raison de l'avoir dans les commentaires de la facture pour la traçabilité des opérations.

Rembourser un avoir

Si le client souhaite un remboursement plutôt qu'un crédit :

1. Depuis l'avoir soumis
2. Cliquer sur **"Créer > Paiement"**
3. Saisissez :
    - **Type de tiers** : "Client"
    - **Mode de paiement** : Virement, chèque, espèces
    - **Montant** : Montant de l'avoir (positif)
4. Validez

Le remboursement est enregistré et comptabilisé.

Imputer un avoir sur une facture

Dokos ne permet pas d'imputer un avoir sur une facture a priori (avant sa validation).
A posteriori de sa comptabilisation, il est possible d'utiliser l'outil de réconciliation des paiements pour effectuer cette imputation et affecter l'avoir sur le montant restant dû d'une autre facture.

2.6 Annulations et corrections de documents

Principe général d'annulation dans Dokos

Dans le cadre du système d'encaissement certifié LNE, **l'inaltérabilité des données** est une obligation légale. Une fois qu'un document transactionnel est soumis, il ne peut plus être modifié directement. La seule option est l'**annulation**, qui conserve une trace complète de l'opération en permettant la génération d'une nouvelle version du document.

Documents concernés par l'annulation

Les documents suivants peuvent être annulés une fois soumis :

- Devis (si non converti)
- Commandes clients (si non livrées/facturées)
- Factures de vente (si non payées)
- Avoirs (Si non payés / réconciliés avec une autre facture)
- Paiements
- Bons de livraison (Si non facturés)

Annuler un document

Procédure d'annulation

1. **Ouvrez le document** à annuler
2. Vérifiez qu'aucun document dépendant n'a été créé :
    - Pour une commande : pas de facture ou livraison
    - Pour une facture : pas de paiement enregistré
    - Si des documents liés existent, il faut d'abord les annuler

3. Cliquez sur **Menu > Annuler**
4. Une fenêtre de confirmation s'affiche
5. **Optionnel** : Ajouter un commentaire expliquant la raison de l'annulation
6. Confirmez l'annulation

Conséquences de l'annulation

✓ Le document passe au statut **"Annulé"**
✓ Il reste visible dans le système (traçabilité)
✓ Le numéro de document est conservé (pas de rupture de séquence)
✓ Les écritures comptables sont contre-passées automatiquement (si applicable)
✓ Le stock est remis à jour (si applicable)

Important : Un document annulé ne peut jamais être "dés-annulé". Il faut créer un nouveau document.

Traçabilité des annulations

Toutes les annulations sont tracées dans le système :

Consulter l'historique d'un document :

1. Ouvrir le document
2. Accéder à l'onglet "Activité" ou "Commentaires"
3. Voir qui a annulé, quand, et pourquoi (si un commentaire a été ajouté)

Rapport des documents annulés :

- Ouvrir la liste du type de document à analyser
- Filtrer par type de document et période
- Exporter pour audit

Bonnes pratiques

✓ **Vérifier deux fois avant de soumettre** : Un document soumis ne peut plus être modifié
✓ **Documenter les annulations** : Toujours ajouter un commentaire expliquant la raison
✓ **Former les utilisateurs** : S'assurer que tous les utilisateurs comprennent l'irréversibilité de la validation
✓ **Établir un processus de validation** : Pour les documents importants, mettre en place une validation à plusieurs niveaux

✓ **Privilégier les avoirs** : Pour les corrections de factures, créer un avoir plutôt qu'annuler si possible
✓ **Conserver les justificatifs** : En cas d'annulation, conserver les documents expliquant la raison (email client, bon de retour, etc.)
✓ **Contrôler régulièrement** : Examiner périodiquement la liste des documents annulés pour identifier les erreurs récurrentes

3. Interface Point de Vente (POS)

Dokos dispose d'une interface dédiée pour les ventes rapides de produits catalogues.

Cette interface est simplifiée avec une grille/liste de produits/services (articles), une sélection de client rapide et une interface de règlement intégrée.
Cette interface est adaptée aux commerçants et artisans avec de faibles volumes de ventes effectués sur un comptoir ou à une caisse.
Cette interface ne comporte pas d'opération d'ouverture ou de clôture, les données étant automatiquement et immédiatement enregistrées en tant que Facture de vente. La traçabilité du profil de point de vente associé à chaque vente, est assurée par la Facture de vente.

3.1 Accéder à l'interface Point de Vente

Prérequis

Avant d'utiliser le POS, assurez-vous que :

✓ Un **Profil de point de vente** est configuré (voir section 1.4) et que vous êtes associé à ce profil
✓ Vous disposez des **droits d'accès** nécessaires (ex. rôle "Chargé de Ventes")
✓ Des **articles** ont été créés et sont disponibles dans le système
✓ Les **modes de paiement** sont configurés

L'interface point de vente est disponible depuis le module de Ventes ou en cherchant Point de vente dans la recherche.

3.2 Sélectionner des articles et créer un ticket

Rechercher et ajouter des articles

Méthode 1 : Recherche par nom ou code

1. Cliquez dans la **barre de recherche d'articles** en haut du catalogue
2. Commencez à taper :
    - Le nom de l'article : "Café"
    - Le code article : "ART-001"
    - Une partie de la description
3. Les résultats s'affichent en temps réel
4. **Cliquer sur l'article** pour l'ajouter au panier

Méthode 2 : Scan de code-barres

1. Positionner le curseur dans la barre de recherche
2. **Scanner le code-barres** avec la douchette
3. L'article est automatiquement ajouté au panier
4. La quantité s'incrémente si l'article est déjà présent

Astuce : Pour une caisse rapide, le scan code-barres est la méthode la plus efficace.

Méthode 3 : Navigation par groupes d'articles

1. Dans le catalogue, cliquer sur un **groupe d'articles** (ex : "Boissons")
2. Les articles de cette catégorie s'affichent
3. Cliquer sur l'article souhaité
4. Il est ajouté au panier avec une quantité de 1

Méthode 4 : Sélection visuelle

1. Parcourir la **grille d'articles** avec les vignettes
2. Cliquer directement sur l'image ou le nom de l'article
3. L'article est ajouté au panier

Modifier les quantités

Augmenter la quantité

Avant l'ajout :

- Scannez plusieurs fois le même code-barres
- Chaque scan ajoute 1 à la quantité

Après l'ajout :

1. Dans le panier, localisez l'article
2. Cliquez sur le **champ quantité**
3. Saisissez la nouvelle quantité ou utilisez les boutons + / -
4. Le montant se recalcule automatiquement

Diminuer ou supprimer

1. Dans le panier, cliquer sur la **quantité**
2. Réduire le nombre
3. Pour supprimer complètement :
    - Mettre la quantité à 0
    - Ou cliquer sur l'icône **poubelle** / **croix** sur la ligne

Gérer plusieurs ventes simultanément

Vous pouvez enregistrer une vente non finalisée en brouillon en cliquant sur le **Menu** (...) > **Enregistrer en brouillon.**
Cela permet de créer une autre vente, puis de reprendre la vente en cours a posteriori, en allant dans **Menu** (...) > **Voir/cacher les documents récents.**

Notez que tant que la vente n'est pas finalisée, l'édition d'un ticket est impossible.

3.3 Appliquer des remises et promotions

De manière similaire à l'interface classique, l'interface point de vente permet d'appliquer plusieurs types de remises sur une vente.

1. **Remise par article** : Réduction sur une ligne spécifique en pourcentage (si autorisé dans les paramètres de point de vente)
2. **Remise globale** : Réduction sur le total du panier en pourcentage

3. **Promotions automatiques** : Règles préconfigurées via des règles de prix. Ces remises ne sont pas à la main de l'utilisateur créant la facture.

3.4 Valider une vente en caisse

Une fois la vente terminée, c'est-à-dire que vous avez sélectionné ou créé le client, sélectionné les articles à vendre, ajusté les quantités et les éventuelles remises, vous pouvez finaliser la vente en enregistrant le règlement.

La page de règlement affiche les modes de paiement autorisés sur l'interface point de vente.

Entrez le montant réglé dans le champ correspondant au mode de paiement utilisé et finalisez la vente en appuyant sur **Compléter la vente**.
En cas de paiement avec plusieurs modes de paiement, entrez le montant correspondant à chaque mode de paiement dans le champ adéquat.

La facture est alors validée et le ticket peut être imprimé ou envoyé au client. Une imprimante peut être connectée à Dokos pour impression du ticket. Le ticket est généré uniquement **après encaissement** et porte la signature cryptographique associée à la vente. La facture peut être retrouvée instantanément dans la liste des **factures de vente** de Dokos.

Réimprimer un ticket

1. Depuis le menu principal (...), ouvrez Voir/cacher les documents récents
2. Sélectionnez la vente dont vous souhaitez réimprimer le ticket
3. Lancez l'impression

Important : le premier ticket imprimé pour une vente est l'original. Toute impression ultérieure de la même vente produit un duplicata, et cela quelle que soit la manière dont vous la déclenchez: réimpression depuis la caisse, impression depuis la facture de vente, ou envoi par courriel.

Chaque duplicata :
✓ porte la mention DUPLICATA sur toutes les pages
✓ porte son numéro d'ordre (Duplicata #1, #2, …) et sa date de génération
✓ porte l'empreinte du ticket original dont il est issu
✓ est enregistré dans le système d'encaissement certifié, avec l'heure et l'utilisateur

Le numéro d'ordre est commun à tous les canaux : si vous imprimez une première fois le ticket, puis l'envoyez par courriel, puis le réimprimez depuis la caisse, vous obtenez l'original, puis le Duplicata #1, puis le Duplicata #2.

Note : un duplicata n'est pas une nouvelle édition du document. Il est produit à partir du ticket original conservé par le système, dont l'intégrité est vérifiée à chaque relecture. Son contenu est donc toujours identique à celui du ticket remis au client, même si la facture a évolué depuis.

Note : sur un rouleau de ticket, la place est limitée. Les mentions obligatoires trop longues, comme la signature de la transaction, sont raccourcies par le milieu — leur début et leur fin restent visibles, ainsi que le libellé qui les précède. Le contrôleur peut ainsi rapprocher la mention imprimée de l'enregistrement correspondant.

Vous pouvez également ajouter la mention **Système de caisse certifié LNE** sur vos formats d'impression de tickets de caisse via l'édition du Format d'impression.

3.5 Gérer les retours et remboursement au POS

En cas de retour ou de remboursement,

1. ouvrez la vente d'origine depuis le **menu** > **Voir/cacher les documents récents**
2. sélectionnez l'option **Rembourser**,
3. ajustez les quantités si besoin
4. renseignez le montant remboursé dans le mode de paiement associé.

A la validation le système crée automatiquement un avoir associé à la facture de vente d'origine.

L'avoir généré est un document validé : son impression suit exactement le même régime que celle d'une facture. Le premier ticket d'avoir imprimé est l'original, les suivants sont des duplicata numérotés et tracés.

3.6 Clôture de caisse quotidienne

L'interface Point de vente de Dokos n'étant pas une caisse enregistreuse autonome et indépendante du système de facturation et de comptabilité de Dokos, aucun mécanisme de clôture quotidienne n'est prévu.

Les factures générées par l'interface Point de vente sont des factures de vente au même titre que celles générées par l'interface classique (formulaire de Facture de vente).

Les détails des ventes et des règlements sont disponibles dans les rapports de vente et de comptabilité de Dokos.

3.7 Mode hors ligne

Dokos ne dispose pas de mode hors ligne, que ce soit pour l'interface classique ou l'interface Point de vente.

4. Gestion des Paiements

La gestion des paiements dans Dokos est **entièrement intégrée** au système comptable et au système d'encaissement certifié. Chaque paiement enregistré génère automatiquement les écritures comptables correspondantes et est tracé de manière inaltérable.

4.1 Enregistrer un paiement client

Un paiement enregistre le règlement d'une ou plusieurs factures par un client. Il peut être :

- Lié directement à une facture
- Enregistré de manière indépendante puis affecté
- Partiel ou total
- Simple ou multiple (plusieurs factures en une fois)

Créer un paiement depuis une facture

C'est la **méthode la plus courante et recommandée**.

Procédure standard

1. **Ouvrir la facture** à régler :
    - Aller dans Comptabilité > Facture de vente
    - Ou rechercher la facture par son numéro
2. Vérifier que la facture est :
    - ✓ Soumise (statut validé)
    - ✓ Non payée ou partiellement payée
3. Cliquer sur **"Créer > Paiement"**
4. Un formulaire de paiement pré-rempli s'ouvre avec :
    - **Type de paiement** : "Reçu"
    - **Type de tiers** : "Client"
    - **Tiers** : Nom du client
    - **Montant à payer** : Montant restant dû sur la facture
    - **Référence** : Facture(s) sur lequel est alloué ce paiement
5. **Complétez les informations additionnelles**
    a. **Mode de paiement**
    b. **Compte payé depuis**: Compte bancaire ou de caisse. Récupéré depuis le mode de paiement.
    c. Montant payé
    d. **Référence de paiement:** Numéro de chèque, référence virement, etc.
6. Cliquez sur **"Enregister"** puis **“Valider”**

Après validation

Le système effectue automatiquement :

✓ Création des **écritures comptables**
✓ **Lettrage** de la facture avec le paiement
✓ Mise à jour du **statut de la facture** :

- "Payé" si paiement complet
- "Partiellement payé" si paiement incomplet

✓ Enregistrement dans le **système d’archivage sécurisé**
✓ **Traçabilité** complète (qui, quand, comment)

Créer un paiement indépendant

Pour enregistrer un paiement **avant de l'affecter** à une facture :

1. **Accédez à** : Comptabilité > Écriture de paiement
2. Cliquez sur **"Créer Ecriture de paiement + "**
3. **Renseignez les informations** :
    - **Type de paiement** : "Reçu" (pour un encaissement client)
    - **Type de tiers** : "Client"
    - **Tiers** : Sélectionnez le client
    - **Date de paiement** : Date de réception
    - **Mode de paiement** : Espèces, Carte, Chèque, Virement, etc.
    - **Compte payé depuis** : Compte bancaire ou caisse
    - **Montant payé** : Montant reçu
4. **Section "Références"** :
    - Cliquez sur **"Obtenir factures impayées"**
    - Le système liste toutes les factures impayées du client
    - Sélectionnez la ou les factures à régler
    - Le montant est réparti automatiquement
5. **Ajustez la répartition** si nécessaire :
    - Modifiez le "Montant alloué" pour chaque facture
    - Le total alloué doit correspondre au montant payé
6. Cliquez sur **"Enregistrer"** puis **"Valider"**

Paiement avec frais bancaires

Si des frais sont déduits du montant reçu :

Exemple :

- Facture : 1 000 €
- Frais bancaires déduits : 15 €
- Montant effectivement reçu : 985 €

Procédure :

1. Créez le paiement avec **Montant payé : 985 €**
2. Dans "Déductions ou pertes" :
    - Cliquez sur "Ajouter une ligne"
    - **Compte** : 627000 Frais bancaires (ou autre compte comptable approprié pour cette typologie de frais)

    - **Montant** : 15 €
3. Vérifiez que le montant alloué à la facture est bien de 1000€
4. Enregistrez et Validez le paiement

Consultation et recherche de paiements

Pour suivre vos paiements, vous pouvez ouvrir la liste des paiements et les filtrer par statut, date, client, montant ou tout autre donnée présente dans un paiement.

Les statuts de paiements sont les suivants:

- **Non rapproché** : Facture en attente de rapprochement bancaire
- **Rapproché** : Facture rapprochée

Vous pouvez également utiliser les rapports préconfigurés, disponibles dans les rapport de comptabilité.

4.2 Gérer les moyens de paiement (espèces, carte, virement)

Avant d'enregistrer des paiements, les modes doivent être configurés. *Voir la section 1.4*

Dokos laisse la liberté de créer autant de modes de paiements que nécessaire: espèces, chèques, virements SEPA, prélèvements SEPA, carte bancaire, tickets restaurants, chèques vacances ou moyens de paiements électroniques.

Lors de la saisie du paiement, il est important que l'utilisateur sélectionne le bon mode de paiement pour que le compte comptable associé soit bien sélectionné.
Cette valeur est obligatoire.

En cas de paiement avec plusieurs modes de paiement différents, il faut créer plusieurs écritures de paiement séparées.

Avec l'interface point de vente, le mode de paiement et le montant du paiement sont enregistrés directement dans le document Facture de vente dans un tableau permettant l'allocation sur

plusieurs modes de paiement différents.

4.3 Paiements partiels et échelonnés

Un paiement partiel règle une **partie seulement** du montant dû.

Dans ce cas de figure, il faut renseigner uniquement le montant effectivement payé dans l'écriture de paiement et vérifier son allocation sur la ou les factures concernées.

Au prochain règlement, créez une écriture de paiement complémentaire à partir de la facture. Le montant sera automatiquement ajusté avec le montant restant dû de la facture.

Il est également possible de définir des termes de paiement permettant le paiement en plusieurs fois. Dans ce cas, le logiciel sépare chaque terme de paiement en une ligne d'allocation différente sur le paiement. L'utilisateur est libre d'ajuster le montant du règlement et de supprimer les lignes ne correspondant pas au règlement en cours.

4.4 Lettrage et rapprochement des paiements

Le **lettrage** (ou **réconciliation**) est l'opération qui consiste à :

- Associer un paiement à sa facture d'origine
- Vérifier que les montants correspondent
- Solder les comptes clients correctement
- Garantir la cohérence comptable

Dans Dokos, le lettrage est **automatique** lors de la création d'un paiement lié à une facture.

Lettrage automatique

Quand vous créez un paiement **depuis une facture** :

1. Le système établit automatiquement le lien
2. Les références sont renseignées

3. À la soumission :
   ✓ **Lettrage immédiat**
   ✓ Facture et paiement associés
   ✓ Statut mis à jour
   ✓ Comptes soldés si paiement complet

Aucune action manuelle n'est nécessaire.

Lettrage manuel (cas particuliers)

Si le paiement n'a pas pu être réconcilié avec sa facture ou en cas d'erreur, il est possible de modifier le lettrage depuis le tableau de bord Réconciliation des paiements (disponible dans le module Comptabilité).

Rapprochement bancaire

Le rapprochement bancaire vérifie que les **paiements Dokos** correspondent aux **mouvements bancaires réels**.

Accédez au rapprochement bancaire depuis le menu Trésorerie > Rapprochement bancaire

Importer un relevé bancaire

Il est possible d'importer un relevé bancaire de deux manières dans Dokos:

1. **Via un import automatique** grâce à un connecteur Open Banking (Bridge, Plaid)
   Tous les clients Dokos Cloud ont accès au connecteur Bridge leur permettant de connecter leur banque à Dokos.
2. **Via un import manuel** au format OFX, CSV ou XLSX.
   Pour les fichiers CSV ou XLSX, le mapping des données est à effectuer dans la fiche de la banque.

Rapprochement automatique

Dokos propose un mode de rapprochement automatique basé sur la présence des références de facturation (numéro de facture) dans les libellés des écritures bancaires ou bien sur les références des passerelles de paiement utilisées.

Si la correspondance est effectuée, Dokos rapproche les écritures de paiement automatiquement avec leur document transactionnel dans Dokos.

Rapprochement manuel

Si le rapprochement automatique ne peut pas être effectué, l'utilisateur peut effectuer un rapprochement manuel en cochant la transaction bancaire à rapprocher dans la partie de gauche du tableau et en cochant la transaction correspondante dans la partie de droite.

Il peut ensuite vérifier que les montants correspondent et cliquer sur "**Rapprocher**".

Annulation d'un rapprochement

En cas d'erreur, l'utilisateur peut ouvrir la transaction bancaire à corriger, et cliquer sur **Actions > Dé-rapprocher** la transaction
La transaction est alors à nouveau disponible pour être rapprochée.

4.5 Remboursements clients

Un remboursement client est nécessaire dans les cas suivants :

- **Avoir émis** : Retour de marchandise, annulation de vente, geste commercial
- **Trop-perçu** : Paiement excédentaire
- **Annulation après paiement** : Commande annulée après encaissement

Remboursement sur avoir

- Ouvrez l'avoir
- Cliquez sur Créer > Paiement

- Vérifiez les montants et validez le paiement

Trop-perçu et annulation après paiement

- Créez une nouvelle écriture de paiement
- Sélectionnez le type de paiement “Payer”
- Indiquez le montant du remboursement dans le champ “Montant Payé
- Vérifiez l’écriture et validez le paiement
- Ouvrez la réconciliation des paiements et réconciliez ce paiement avec le paiement d’origine

5. Consultation et Suivi des Opérations

5.1 Accéder au registre des ventes

Pour accéder au Registre de ventes :

- Accéder à l’interface Bureau de Dokos avec un compte utilisateur ayant suffisamment de droits (par ex. le compte gérant)
- Rechercher “**Registre des ventes**” à l’aide de la barre de recherche
- Le rapport Registre des ventes apparaît
- Saisir une **date** de début et de fin
- Consulter les totaux cumulatifs en bas de colonne

5.2 Consulter l'historique des factures

Pour accéder au à l’historique des factures :

- Accéder à l’interface Bureau de Dokos
- Rechercher “**Facture de ventes**” à l’aide de la barre de recherche
- La liste des factures apparaît
- Saisir un ou plusieurs filtres pour ne faire apparaître que les factures concernées par la recherche

5.3 Suivre les paiements et encaissements

Pour accéder au à l'historique des paiement :

- Accéder à l'interface Bureau de Dokos
- Rechercher "Ecriture de paiement" à l'aide de la barre de recherche
- La liste des écritures de paiement apparaît
- Saisir un ou plusieurs filtres pour ne faire apparaître que les écritures de paiement concernées par la recherche

5.4 Tableaux de bord et statistiques de vente

Un tableau de bord de vente est disponible dans le module Vente, sur l'espace de travail dédié. Des raccourcis vers les rapports de ventes principaux sont également disponibles sur l'espace de travail dédié du module de Ventes.

Certains rapports (notamment liés aux tiers de facturation) sont disponibles dans l'espace de travail dédié du module Comptabilité.

La liste de tous les rapports disponibles peut être consultée en cherchant "Rapport" dans la recherche globale.

5.5 Suivre les totaux par période

Vous pouvez obtenir les totaux de ventes et comptables par période en utilisant les rapports suivants:

1. **Le compte de résultat** (Comptabilité > Compte de résultat) donne une vision exhaustive de toutes les opérations de ventes, passées par une facture ou via des écritures comptables directes (écritures de journal)
2. **L'analyse des ventes** (Ventes > Analyse des ventes) permet d'avoir une vision globale des ventes, avec des ventilations par éléments analytiques ou tiers
3. **Les rapports de factures de vente** (Facture de vente > Vue Rapport) permettent d'obtenir les totaux des montants HT ou TTC sur une période donnée.

4. **Les rapports d'écritures de paiement** (Ecriture de paiement > Vue Rapport) permettent d'obtenir les montants payés par les modes de paiement sur une période donnée.

Comment calculer les totaux HT/TVA/TTC

1. En ouvrant la liste de factures de vente, en passant en vue Rapport, puis en filtrant sur les bonnes dates de comptabilisation.
   Vérifiez que les champs Total et Total TTC sont bien inclus dans le rapport, sinon les ajouter via le Menu > Choisir des colonnes.
   Dans le menu, activez l'option Afficher les totaux pour que les totaux soient bien calculés sur chaque colonne.
   Attention à ne pas sélectionner de colonnes dans une table enfant, sinon les en-têtes sont repris à chaque ligne enfant, faussant ainsi le résultat final.
2. Le total de TVA peut être calculé en sélectionnant les colonnes "Modèle de taxes par article", "Taux de taxe" et "Montant des taxes", puis en affichant le total par colonne.
3. Le chiffre d'affaire est aussi disponible dans le rapport Compte de résultat, même si le paramétrage comptable n'est pas correctement effectué. Par défaut toutes les écritures de vente sont comptabilisées dans un compte de produits unique configuré dans la société concernée.
4. Les rapport Analyse des ventes donne accès aux totaux HT et le registre des ventes donnent accès aux totaux HT, TTC et de TVA

6. Archivage et Conformité Fiscale

6.1 Principes de l'archivage fiscal

Cadre réglementaire

Depuis le 1er janvier 2018, la **loi de finances 2016** (article 286 du CGI) impose aux entreprises assujetties à la TVA d'utiliser un logiciel de caisse sécurisé répondant à quatre conditions obligatoires :

1. Inaltérabilité : Les données validées ne peuvent être modifiées.

Dokos utilise un **chaînage cryptographique** où chaque facture génère un hash unique lié à la facture précédente. Toute modification romprait la chaîne. Les documents annulés conservent leur numéro dans la séquence.

2. Sécurisation : Protection par authentification, gestion des droits utilisateurs, traçabilité complète des actions (qui, quand, quoi), et cryptographie. Chaque opération est horodatée et associée à un utilisateur. Cela vaut également pour la remise des justificatifs : le système enregistre chaque impression et chaque envoi, en distinguant l'original des duplicata, et conserve le fichier effectivement remis au client.

3. Conservation : Durée légale de **10 ans** pour les données comptables et fiscales.

Dokos assure le stockage sécurisé avec sauvegardes automatiques quotidiennes et archives périodiques vérifiables.

4. Archivage : Format exploitable par l'administration fiscale.

Dokos génère automatiquement :

- Le **FEC** (Fichier des Écritures Comptables)
- Les **archives sécurisées des données d'encaissement**

Obligations de l'entreprise

Avant contrôle : Maintenir le système à jour, licence active, sauvegardes régulières (quotidiennes + mensuelles + annuelles), génération des archives périodiques.

La génération des archives fiscales doit être effectuée par l'assujetti a minima une fois par an.

Pendant contrôle : Présenter le certificat LNE, fournir les archives dans un délai raisonnable, permettre l'accès aux données sur la période contrôlée et démontrer l'intégrité du système par vérification du chaînage.

6.2 Obtenir une archive des données d'encaissement

Pour obtenir une archive fiscale des données d'encaissement, procédez comme suit :

1. Accédez à l'interface du gestionnaire avec un compte ayant le rôle *Responsable Système* ou *Certification Caisse Auditeur* ;
2. Rendez vous sur la fiche de la Société à l'aide de la barre de recherche (cherchez "Société"), puis dans la liste sélectionnez la Société concernée ;
3. Cliquez sur le bouton "Conformité fiscale" puis sur "Exporter une archive fiscale" ;
4. Remplissez les champs obligatoires (date de début, date de fin), puis cliquez sur le bouton "Exporter", un fichier ZIP est alors téléchargé.

Vous pouvez aussi re-télécharger une archive précédente en cliquant sur le bouton "Historique d'export d'archive fiscale".

6.3 Vérifier l'archive fiscale

Plusieurs éléments participent à vérification de l'intégrité du fichier d'archive fiscale :

- **Dans l'archive :**
  - Les fichiers à vérifier
  - Les fichiers de signature cryptographique adjoints à chaque fichier contenu dans l'archive : ils reprennent le nom du fichier qu'ils authentifient, avec l'extension supplémentaire .sig (pour signature).
  - La ou les clés publiques du client assujetti
- **Depuis un tiers de confiance :**
  - Une liste de clés publiques connues du client assujetti
  - Une liste de signatures d'enregistrements consignées
  - Un outil de vérification d'archive obtenu ou accédé à distance

Pour vérifier une archive fiscale :

- Accédez à l'outil de vérification
    - Soit : rendez vous sur la page de vérification d'archives de données d'encaissement https://dokos.gitlab.io/certification_caisse/ (mentionnée à l'adresse https://dokos.io/certifications)
    - Soit : téléchargez l'outil de vérification depuis le répertoire du code du logiciel https://gitlab.com/dokos/certification_caisse
- Sélectionnez l'archive au format ZIP en cliquant sur le bouton "Sélectionner un fichier"
    - Le cas échéant, l'outil affiche le nombre et le nom des fichiers corrompus ainsi que la vérification du chaînage des signatures.
- (Choix facultatif) Cliquer sur les boutons "Société" et "Technique" pour changer de journal. "Société" est le journal par défaut. "Technique" permet d'inspecter les événements de traçabilité des archivages par exemple.
- Si cela est demandé, saisissez une clé d'accès au système externe de journalisation
- Si l'archive est valide, il est alors possible de choisir une table à afficher, à partir du sélecteur.
    - Cliquer sur le bouton "Exporter" pour télécharger la table affichée au format CSV.
    - Cliquer sur le bouton "Vérifier" pour lancer la vérification des enregistrements de la table sélectionnée, l'existence des enregistrements sera comparée avec un référentiel externes à l'archive pour déterminer si des enregistrements ont été supprimés ou ajoutés (possiblement frauduleusement).
        - Un cadenas (🔒) est affiché si la vérification cryptographique est valide.
        - Une encoche (✅) est affichée si la signature est connue (confirmée).
        - Une croix (❌) est affichée en cas de non-validité des résultats.

Pour les fichiers d'archive compatibles, l'outil de vérification peut aussi proposer : des fonctionnalités d'export d'informations fiscales pour simplifier le contrôle, des fonctionnalités de recherche d'enregistrements selon la signature imprimée sur les justificatifs, l'analyse des justificatifs au format PDF s'ils sont conservés à l'identique.

Une clé d'accès temporaire au système de vérification externe des signatures (système externe de journalisation) peut être requise par l'outil de vérification. Il convient alors de contacter le service pour obtenir une clé. Le fichier de licence fourni peut aussi servir pour cette authentification. Sinon, le système de vérification ne pourra pas garantir que les derniers enregistrements n'ont pas été effacés et recréés. On peut aussi vérifier, à l'aide de factures PDF obtenues indépendamment de l'assujetti, les signatures des transactions liées. Un duplicata se prête à cette vérification au même titre qu'un original : il porte la même signature de transaction, les mêmes valeurs, et se distingue uniquement par ses annotations: mention DUPLICATA, numéro d'ordre, date de génération et empreinte de l'original. Cette empreinte permet en outre de retrouver directement l'enregistrement d'émission de l'original dans l'archive.

6.4 Exploiter l'archive fiscale

L'archive est un fichier compressé au format ZIP. À l'aide de l'outil de vérification des archives des données d'encaissement, il est possible d'extraire les données dans différents formats, notamment CSV et XLSX.

On peut extraire de l'archive les factures, les colonnes du fichier exporté sont :

- **FactureNumero** : Numéro d'identification unique de la facture concernée
- **TypeLigne** : Indique la nature de la ligne dans le fichier : *Facture* pour l'en-tête, *Article* pour un produit/service facturé, ou *Reglement* pour un paiement.
- **Adresse** : Adresse de facturation (uniquement pour les lignes de type *Facture*)
- **Vendeur** : Nom ou raison sociale de l'entreprise qui émet la facture (idem)
- **VendeurID** : Identifiant légal de l'émetteur de la facture, ex. SIREN (idem)
- **Client** : Nom ou raison sociale du destinataire de la facture (idem)
- **Horodatage** : Date et heure de l'émission de la facture (idem)
- **TotalTTC** : Montant total TTC de la facture
- **ArticleNom** : Nom ou description du produit ou service facturé (uniquement pour les lignes de type *Article*)
- **ArticleTauxTVA** : Taux de TVA applicable à cet article en pourcents (idem)
- **ArticlePrixUnitaire** : Prix unitaire de l'article ou service (idem)
- **ArticleQuantite** : Nombre d'unités de l'article facturé (idem)
- **ArticleMontantHT** : Montant total HT pour cet article (idem)
- **PaiementMontant** : Montant du paiement enregistré (uniquement pour les lignes de type *Reglement*)
- **PaiementNumero** : Numéro d'identification du paiement (idem)
- **PaiementMode** : Moyen de paiement utilisé (idem)

On peut extraire de l'archive les paiements, les colonnes du fichier exporté sont :

- **PaiementNumero** : Le numéro d'identification unique du paiement
- **Vendeur** : Nom ou raison sociale de l'entreprise qui reçoit le paiement
- **VendeurID** : Identifiant légal du récipiendaire du paiement
- **Client** : Nom ou raison sociale du payeur
- **PaiementMode** : Moyen de paiement utilisé
- **Horodatage** : La date et l'heure du paiement
- **Montant** : Le montant payé

Avec ces exports, il devient possible de, par exemple, vérifier l'absence de trous dans la numérotation des factures.

Note : sur un ticket de caisse, la signature imprimée peut avoir été raccourcie par le milieu faute de place ; ses deux extrémités sont conservées, ce qui permet de la rapprocher de l'enregistrement correspondant. Sur un format A4, elle est toujours imprimée intégralement.

6.5 Mise à disposition des données pour l'administration

En cas de contrôle fiscal, l'administration dispose du droit de communication prévu par le Livre des procédures fiscales.

L'agent vérificateur peut exiger la présentation du certificat de conformité LNE, l'accès aux données d'encaissement sur la période contrôlée (généralement les trois dernières années), la remise des archives fiscales dans les formats réglementaires, ainsi que la démonstration du fonctionnement du système pour vérifier son intégrité.

Délais et formats de mise à disposition

L'entreprise doit fournir le certificat LNE immédiatement, les archives sécurisées, et le FEC annuel.

Les données sont fournies sous trois formats principaux.

Le Fichier des Écritures Comptables (FEC) est généré depuis Dokos au format texte normalisé avec 18 colonnes obligatoires contenant toutes les écritures comptables de la période.
L'archive des données d'encaissement est un fichier ZIP contenant les fichiers de transactions à vérifier, les fichiers de signatures, les clés de vérification et la documentation associée.
Des exports CSV exploitables peuvent également être fournis avec le détail des factures et paiements pour faciliter l'analyse par l'administration. Ceux-ci peuvent être extraits de Dokos depuis le module d'Export de documents.

Procédure lors du contrôle

Avant l'arrivée du contrôleur, l'entreprise doit vérifier que sa licence est active et son certificat LNE valide, générer les archives fiscales de la période concernée et vérifier leur intégrité avec l'outil de vérification, compiler les documents complémentaires (FEC, rapports comptables, documentation), et désigner un interlocuteur maîtrisant Dokos disponible pendant toute la durée du contrôle.

Pendant le contrôle, la première étape consiste à présenter le certificat LNE en indiquant le numéro visible dans Dokos. Ensuite, une démonstration du système montre une transaction type avec son chaînage et prouve l'impossibilité de modifier une facture validée. La remise des archives comprend le fichier ZIP des données d'encaissement, le FEC de la période, l'accès à l'outil de vérification disponible sur https://dokos.io/certifications, et la clé d'accès au système externe de journalisation si demandée.

Vérification de l'intégrité

L'outil de vérification accessible en ligne ou téléchargeable permet de charger l'archive ZIP et d'effectuer automatiquement le contrôle des signatures cryptographiques, la validation des hash de chaque transaction, la vérification du chaînage et le contrôle des totaux.

Le résultat indique si l'archive est valide, si un avertissement apparaît ou si l'archive est invalide.

Une vérification approfondie peut être effectuée en se connectant au système externe de journalisation pour confirmer que les derniers enregistrements n'ont pas été supprimés et garantir l'exhaustivité des données. La connexion est effectuée automatiquement par l'outil de vérification.

Le système de journalisation externe est hébergé par Dokos SAS. Les dernières signatures cryptographiques des enregistrements sont envoyées, complètes, et de manière aléatoire et imprévisible vers ce système.

Il est également possible de contacter Dokos SAS via les canaux de support habituels ou en envoyant un message à help@dokos.cloud.

6.6 Archivage général des données[1]

Dokos ne propose pas de fonction d'archivage automatique des données qu'il enregistre. Nous entendons par cela, qu'il n'y a pas de fonctionnalité permettant de purger une partie des données, selon leur ancienneté par exemple, afin de les stocker sur un autre mécanisme (stockage froid) accessible tout en gardant une référence vers ces données dans l'interface utilisateur.

Cependant, le module d'Export de données permet d'exporter tout ou partie des données contenues dans Dokos pour les archiver sur un autre support. Elles restent donc stockées dans Dokos, mais peuvent être conservées, à d'autres fins, ailleurs.

6.7 Purge des données[2]

Similairement à la fonction d'archivage, aucune fonction ne permet de réaliser de purge des données dans Dokos via l'interface utilisateur.
Les suppression de données sont possibles pour tous les documents, à l'exception des documents enregistrés dans le système d'archivage sécurisé: Factures de vente, Écritures de paiement, Écritures de grand livre.

Il n'est donc pas possible de purger le système des données de facturation, paiement et comptabilisation. Cela assure l'intégrité des données enregistrées et consultées dans Dokos.

7. Maintenance et Support

7.1 Mises à jour et maintenance du système

Procédures de mise à jour selon le mode d'hébergement

[1] Exigence 10, Exigence 11
[2] Exigence 13

Pour les clients en auto-hébergement, la procédure complète de mise à jour est détaillée dans le dossier d'exploitation fourni lors de l'installation. Il est de la responsabilité du client de maintenir son système à jour en effectuant des mises à jour régulières pour garantir la sécurité, les performances et la conformité du système d'encaissement certifié.

Pour les clients Dokos Cloud, la gestion des mises à jour varie selon le type d'hébergement souscrit. Sur les environnements mutualisés, les mises à jour sont appliquées automatiquement par Dokos SAS sans intervention du client, assurant ainsi une conformité permanente. Pour les clients disposant d'environnements ou de serveurs dédiés, les mises à jour peuvent être déclenchées manuellement sur demande, offrant ainsi un contrôle accru sur le calendrier de déploiement.

Obligations de mise à jour

Versions majeures

Lorsque Dokos SAS déploie une nouvelle version majeure du logiciel, le client doit effectuer la mise à jour dans le délai communiqué par Dokos SAS. Cette obligation est essentielle pour continuer à bénéficier de la conformité réglementaire et de la certification LNE du système d'encaissement. Le non-respect de ce délai peut entraîner une perte de conformité exposant l'entreprise à des sanctions fiscales.

Identification des versions dans l'interface utilisateur du logiciel

Depuis l'interface de Dokos :

- Ouvrez n'importe quel espace de travail (ex. Dokos > Facturation).
- En haut à gauche, cliquez sur le titre de l'espace de travail (ex. Facturation).
- Allez ensuite dans le menu Aide > A propos.
- Les numéros de version majeur et mineur des différentes applications installées sont indiqués à côté du nom de l'application.

Depuis le menu de Conformité Fiscale :

- Rendez-vous dans la fiche de votre Société.
- Cliquez sur le bouton Conformité Fiscale.
- Les numéros de version majeur et mineur, ainsi qu'une empreinte globale sont indiqués.

Mises à jour urgentes ou de sécurité

En cas de mise à jour urgente ou de correctif de sécurité demandé par Dokos SAS, le client doit effectuer cette mise à jour sans délai. Ces mises à jour critiques corrigent généralement des

vulnérabilités de sécurité ou des anomalies affectant l'intégrité du système d'encaissement certifié.

Bonnes pratiques

Pour maintenir un système stable et conforme, il est recommandé de planifier les mises à jour pendant les périodes de faible activité, d'effectuer une sauvegarde complète avant toute mise à jour majeure, de tester les nouvelles fonctionnalités sur un environnement de test si disponible, et de consulter les notes de version pour anticiper les changements importants. En cas d'auto-hébergement, il est conseillé de suivre un calendrier régulier de maintenance (mensuel ou trimestriel selon la criticité). Il est aussi recommandé de laisser un espace disque disponible d'au moins 5 Go, un message d'erreur étant affiché si ce prérequis n'est pas respecté (contactez le gestionnaire de votre installation Dokos si cette erreur est affichée).

7.2 Assistance et contacts

Support technique Dokos

Email principal : help@dokos.cloud

Ce canal unique centralise toutes les demandes d'assistance pour garantir un traitement efficace et un suivi optimal de chaque demande.

Niveaux de support selon l'offre souscrite

Clients avec offre de support

Les clients ayant souscrit à une offre de support technique bénéficient d'un accès prioritaire à l'équipe support Dokos. Ils peuvent adresser toutes leurs questions et demandes d'assistance à help@dokos.cloud, couvrant l'ensemble des fonctionnalités du logiciel, les problèmes techniques, les questions de paramétrage, et l'accompagnement à l'utilisation.

Clients avec licence de certification uniquement

Les clients ayant souscrit uniquement à une licence pour bénéficier de la certification de leur logiciel d'encaissement peuvent également ouvrir un ticket à *help@dokos.cloud* pour toute question liée spécifiquement au périmètre de la certification fiscale. Ce support couvre notamment les questions relatives à la conformité réglementaire, la génération et la vérification des archives fiscales, et l'assistance en cas de contrôle fiscal imminent ou en cours.

Prestations de service complémentaires

Toute demande de prestation de service sortant du cadre du support souscrit (formation personnalisée, développement spécifique, audit de configuration, assistance dédiée, etc.) fera l'objet d'un devis détaillé soumis à acceptation avant toute réalisation des prestations.

En cas de contrôle fiscal

Si votre entreprise fait l'objet d'un contrôle fiscal et que vous avez besoin d'assistance pour la mise à disposition des archives ou la démonstration du système certifié, contactez immédiatement help@dokos.cloud en précisant l'urgence de votre demande. L'équipe Dokos pourra vous accompagner dans la génération des archives conformes, la vérification de l'intégrité des données, et la préparation de la documentation nécessaire pour l'administration fiscale.

7.3 Résolution des problèmes courants

Avant de contacter le support, de nombreuses ressources sont disponibles pour vous aider à résoudre les problèmes courants et à mieux maîtriser Dokos.

Documentation officielle : La documentation complète de Dokos est accessible publiquement et régulièrement mise à jour. Elle couvre l'ensemble des fonctionnalités du logiciel avec des guides pas à pas, des explications détaillées et des captures d'écran. Consultez https://doc.dokos.io pour accéder à cette ressource essentielle organisée par modules et par thématiques.

Forum communautaire : Le forum Dokos est un espace d'entraide où utilisateurs et experts partagent leurs expériences, posent des questions et proposent des solutions. Vous y trouverez de nombreuses discussions sur des problématiques courantes, des astuces de configuration, et des retours d'expérience d'autres utilisateurs. C'est un excellent point de départ pour les questions générales et le partage de bonnes pratiques.

Dokos Academy : La plateforme de formation academy.dokos.io propose des cours en ligne, des tutoriels vidéo et des parcours d'apprentissage structurés pour vous former à l'utilisation de Dokos. Que vous soyez débutant ou utilisateur avancé, vous y trouverez des contenus pédagogiques adaptés à votre niveau pour développer vos compétences sur les différents modules du logiciel.

Une facture ou un ticket ne peut plus être imprimé

Si le message « Le fichier original archivé de ce document est introuvable. Impossible de générer un duplicata. » s'affiche, le fichier de l'original conservé par le système est manquant. Le système refuse alors toute réédition du justificatif, plutôt que d'en produire une version potentiellement différente de celle remise au client.

Cette situation ne se corrige pas depuis l'interface : elle relève du responsable système, qui doit restaurer le fichier depuis une sauvegarde. Sa cause la plus fréquente est une restauration de la base de données sans restauration des fichiers.

Important : le justificatif reste valide et présent dans le système d'encaissement certifié ; c'est uniquement sa réédition qui est bloquée.

8. Structure technique de l'archive

Le fichier d'archive fiscale est un fichier compressé au format ZIP. Elle contient différents fichiers de données brutes et les signatures cryptographiques associées permettant leur vérification. Chaque archive contient un fichier *readme.txt* ou *readme.pdf* décrivant les procédures de vérification des données ainsi que les possibilités d'extraction de données.

Il est important de noter que l'archive fiscale ne contient PAS les factures au format PDF, qu'il conviendra de récupérer depuis Dokos. En outre, la conservation des documents est une responsabilité de l'assujetti et doit être effectuée dans Dokos et/ou sur un support externe.

Note : une facture récupérée depuis Dokos après sa première remise est un duplicata — le système ne réédite jamais un original. Ce duplicata porte les mêmes valeurs et la même signature de transaction que l'original, ainsi que l'empreinte de celui-ci, ce qui permet de le rapprocher de l'enregistrement d'émission figurant dans l'archive fiscale. Chaque récupération produit un duplicata supplémentaire, enregistré comme tel.

À l'aide de l'outil de vérification d'archives fiscales, il est possible d'exporter les données de l'archive dans des formats plus courants. Si des fichiers CSV sont extraits, il le sont dans le format standard : séparateur virgule, encodage UTF-, ligne d'en-tête avec les noms de colonnes, dates au format AAAA-MM-JJ, horodatages au format AAAA-MM-JJ hh:mm:ss.

Les fichiers techniques de signature correspondent aux signatures brutes au format binaire. Elles sont obtenues par l'algorithme Ed25519, et peuvent être vérifiées à l'aide d'une clé publique au format PEM fournie dans l'archive par convenance, qui est vérifiée par le système externe de journalisation. Des détails sur les vérifications avancées sont disponibles dans le fichier d'aide de l'archive.

Chaque enregistrement suit le précédent, mentionne sa signature et contient un numéro de séquence continue. Les enregistrements sont donc chaînés ensemble. Le tout premier enregistrement d'un journal est de type "Racine" et sert à l'initialisation.