



// prestashop · guide d'utilisation

Relance des paniers abandonnés

Version 1.1.0
ecom-
addons.com

Abandoned Cart Recovery écrit aux clients qui ont laissé des produits dans leur panier : jusqu'à **trois e-mails de relance** avec les produits, le total et un bouton « **Retourner à mon panier** » qui le remplit à nouveau, sur n'importe quel appareil. Vous pouvez ajouter un **code de réduction à usage unique** à l'une des relances. Les relances s'arrêtent dès que le client commande ou se désinscrit.

10 % de réduction sur le panier laissé chez PrestaShop

Bonjour Ana,

Votre panier vous attend toujours. Si quelque chose vous a arrêté au moment de payer, répondez à cet e-mail et nous vous aiderons.



Hummingbird printed t-shirt (S - Blanc)

× 2

38,24 €



Mug Today is a good day

× 1

11,90 €

Total : 50,14 €

1

Utilisez le code BACK-HZ6XYSBZ pour bénéficier de 10 % de réduction sur cette commande, jusqu'au 30/10/2026. Il est appliqué quand vous ouvrez votre panier avec le bouton ci-dessous.

1 Facultatif : dans la relance de votre choix, un code par panier.

2

Retourner à mon panier

3

Vous recevez cet e-mail parce que vous avez laissé des produits dans votre panier chez PrestaShop. [Ne plus m'envoyer de rappels de panier](#)

3 Désinscription en un clic dans chaque relance.

2 Remplit le panier sur n'importe quel appareil et applique le code.

La deuxième relance : les produits, le total, un code de réduction à usage unique et un bouton pour revenir au panier.

Prérequis

Composant	Version
PrestaShop	8.2 · 9.0
PHP	8.1 ou supérieur
Thème	Classic (testé) ou tout thème avec la page panier standard
Envoi d'e-mails	Configuré (la boutique envoie déjà les e-mails de commande)

Installation

1. Téléchargez la dernière version dans **Mon compte > Téléchargements** sur ecom-addons.com.
2. Dans le back-office, allez dans **Modules > Gestionnaire de modules** et cliquez sur **Installer un module**.
3. Choisissez le fichier zip. Les relances démarrent tout de suite avec les réglages par défaut ; les paniers abandonnés avant l'installation n'en reçoivent jamais.
4. Facultatif : ajoutez l'**URL cron** affichée dans la configuration du module aux tâches cron de votre hébergement, toutes les 10 à 15 minutes (voir « Quand partent les relances »).

Quels paniers sont relancés

Un panier est relancé quand la boutique sait à qui il appartient : un client connecté, ou un invité qui a saisi son e-mail lors de la commande. Il doit contenir des produits, ne pas avoir de commande et atteindre le montant minimum choisi. Les relances s'arrêtent quand :

- le client passe une commande (avec ce panier ou un autre, avec la même adresse e-mail) ;
- le client clique sur **Ne plus m'envoyer de rappels de panier** dans un e-mail : son adresse ne recevra plus jamais de relance ;
- vous cliquez sur **Arrêter les relances** dans la liste ;
- la série est terminée, ou le panier est plus ancien que le délai de la dernière relance plus 48 heures (par exemple si la boutique a été hors ligne plusieurs jours).

Si le même client laisse un panier plus récent, celui-ci remplace l'ancien et la série continue : il ne reçoit jamais deux séries à la fois. Deux relances ne partent jamais à moins de 12 heures d'intervalle.

Ce que reçoit le client

Chaque e-mail montre les produits avec leur photo, leur quantité et leur prix, le total, le bouton **Retourner à mon panier** et un lien de désinscription. Le texte change d'une relance à l'autre (un

rappel aimable, une proposition d'aide, puis le dernier rappel) et il est envoyé dans la langue utilisée par le client dans votre boutique.

Le bouton fonctionne sur n'importe quel appareil : il ajoute les produits du panier abandonné au panier de la personne qui l'ouvre, sans doubler ceux qui s'y trouvent déjà, applique le code de réduction et ouvre la page panier. **Il ne connecte jamais personne** : un e-mail transféré n'ouvre pas le compte du client, qui se connecte ou commande en invité comme d'habitude.

The screenshot shows a shopping cart titled "PANIER". It contains two items: a "Hummingbird printed t-shirt" (2 units, 38,24 €) and a "Mug Today is a good day" (1 unit, 11,90 €). A discount of -20% is applied to the t-shirt, reducing its price from 23,90 € to 19,12 €. A summary on the right shows 3 articles for 50,14 €, a discount of -5,01 €, and free shipping, resulting in a Total TTC of 45,13 €. A message indicates that a discount code has been applied to the cart. A button at the bottom left states: "1 Ajoutés au panier du visiteur, sans doubler ce qui s'y trouve déjà." (1 items added to the visitor's cart, without doubling what is already there).

Item	Quantity	Unit Price	Total Price
Hummingbird printed t-shirt	2	19,12 €	38,24 €
Mug Today is a good day	1	11,90 €	11,90 €
Total			50,14 €

Discounts:

Type	Amount
Réduction(s)	- 5,01 €
Livraison	gratuit
Total TTC	45,13 €

Message: 1 Ajoutés au panier du visiteur, sans doubler ce qui s'y trouve déjà.

Summary: 3 articles 50,14 €
Réduction(s) - 5,01 €
Livraison gratuit
Total TTC 45,13 €

Discount: Réduction sur votre panier -5,01 €
Vous avez un code promo ?

Policy: 2 Le code de la relance est déjà appliqué.

Security policy (edit with the Customer Reassurance module)
Delivery policy (edit with the Customer Reassurance module)
Return policy (edit with the Customer Reassurance module)

Le bouton ouvre le panier avec les produits et la réduction, sans connecter personne.

Le code de réduction

Désactivé par défaut. Dans **Code de réduction dans**, choisissez la relance qui le contient (par exemple la deuxième). Quand cette relance part, le panier reçoit son propre code (BACK- suivi de 8 caractères) : un pourcentage de réduction sur la commande, à usage unique, non cumulable avec d'autres bons et valable le nombre de jours choisi. Les relances suivantes le rappellent tant qu'il est utilisable. Les codes apparaissent dans **Catalogue > Réductions** (règles panier) ; ceux qui n'ont pas servi sont supprimés un jour après leur expiration.

Les paniers dans votre back-office

Allez dans **Commandes > Relances panier**. En haut, les résultats des 90 derniers jours : paniers ayant reçu au moins une relance, paniers récupérés (une commande dans les 14 jours suivant une relance), le chiffre d'affaires de ces commandes et le taux de récupération. En dessous, chaque

panier suivi avec son client, ses produits, son total, les relances envoyées, le code de réduction et son état (relances programmées, récupéré, arrêté, sans réponse).

- **WhatsApp** ouvre WhatsApp (web ou application) avec un message pour le client, dans sa langue, contenant le lien vers son panier. Le numéro vient de l'adresse du panier, avec l'indicatif du pays. Rien n'est envoyé automatiquement : vous relisez le message et l'envoyez vous-même.
- **Arrêter les relances** arrête les relances de ce panier.

Relances panier

90 derniers jours

Paniers relancés: 5, Paniers récupérés: 2

Chiffre d'affaires récupéré: 90,60 €, Taux de récupération: 40%

1 Commandes passées après une relance.

Relances panier

Panier	Dernière modification	Client	Produits	Total	Relances envoyées	Code de réduction	État	
#50	2026-10-22 08:15	Ana Garcia ana.cart@example.com	3	50,14 €	2 / 3 2026-10-23 09:15	BACK-HZ6XYSBZ	Relances programmées	WhatsApp Arrêter les relances
#990001	2026-10-20 09:15	noah@example.com	3	64,50 € Commande 64,50 €	1 / 3 2026-10-20 10:15		Récupéré	WhatsApp
#990002	2026-10-17 09:15	mia@example.com	1	29,00 € Commande 26,10 €	2 / 3 2026-10-18 09:15	BACK-7QK4MZ2P	Récupéré	WhatsApp
#990003	2026-10-15 09:15	leo@example.com	1	18,90 €	1 / 3 2026-10-15 10:15		Arrêté	WhatsApp
#990004	2026-10-14 09:15	zoe@example.com	2	45,80 €	3 / 3 2026-10-17 09:15	BACK-H8R3TW5N	Sans réponse	WhatsApp Arrêter les relances

2 Écrivez vous-même sur WhatsApp, avec le lien du panier.

Commandes > Relances panier : ce que rapportent les relances, et chaque panier avec ses envois.

Réglages

Allez dans **Modules > Gestionnaire de modules > Abandoned Cart Recovery > Configurer**.

Réglage	Effet
Envoyer les relances	Activé par défaut. Désactivé : aucun panier n'est suivi et rien n'est envoyé.
Première / deuxième / troisième relance après	Heures après la dernière modification du panier : 1, 24 et 72 par défaut. 0 désactive la deuxième ou la troisième. Chacune doit être plus tardive que la précédente.
Code de réduction dans	Pas de code (par défaut), ou la relance qui contient le code.
Réduction	Pourcentage de réduction sur la commande : 10 par défaut, jusqu'à 90.
Code valable pendant	Jours d'utilisation du code : 7 par défaut, jusqu'à 60.
Montant minimum du panier	Total des produits TTC. 0 par défaut : tous les paniers.
Seulement les abonnés à la newsletter	Désactivé par défaut. Activé : seuls les clients inscrits à votre newsletter sont relancés.

Réglages

Les relances partent pendant que la boutique reçoit des visites, au plus toutes les 10 minutes. Pour un envoi à l'heure exacte, ou si votre boutique a peu de visites, appelez cette URL toutes les 10 à 15 minutes depuis une tâche cron : <http://localhost:8081/fr/cart-recovery?do=cron&t=5a5e1289aabf774c11918776d83a7a4d>

Envoyer les relances

☒ Oui

Désactivé : aucun panier n'est suivi et aucune relance n'est envoyée.

Première relance après

1 heures

Heures après la dernière modification du panier.

11 heure, 1 jour et 3 jours par défaut.

Deuxième relance après

24 heures

0 : pas de deuxième relance. Doit être plus tardive que la première.

Troisième relance après

72 heures

0 : pas de troisième relance. Jamais deux relances à moins de 12 heures d'intervalle.

Code de réduction dans

Relance 2

Un code à usage unique pour ce panier, envoyé dans cette relance et rappelé dans les suivantes.

2 Pas de réduction sauf si vous choisissez une relance.

Réduction

10 %

Code valable pendant

7 jours

Montant minimum du panier

0 €

Total des produits, TTC. 0 : tous les paniers.

Seulement les abonnés à la newsletter

☐ Non

Ne relancez que les clients inscrits à votre newsletter, si le consentement est votre base légale pour ces e-mails. Dans tous les cas, mentionnez les relances dans votre politique de confidentialité.

Enregistrer

Réglages : jusqu'à trois relances, le code de réduction facultatif, un montant minimum et les destinataires.

Quand partent les relances

Aucune tâche cron n'est nécessaire : tant que la boutique reçoit des visites, le module vérifie les paniers au plus toutes les 10 minutes, une fois la page envoyée au visiteur. Une boutique peu visitée, ou qui veut un envoi à l'heure exacte, peut appeler l'**URL cron** affichée dans la configuration toutes les 10 à 15 minutes. Chaque passage envoie au plus 50 relances ; les autres partent au passage suivant.

Données personnelles et confidentialité

Le module enregistre, pour chaque panier suivi, l'adresse e-mail et le compte du client, la langue, le total, les relances envoyées et leurs dates, le code de réduction et, s'il est récupéré, la commande. Ces données sont supprimées 90 jours après la dernière modification du panier. Quand un client se désinscrit, seule une empreinte irréversible (SHA-256) de son adresse est conservée, pour respecter son opposition durablement sans garder de liste lisible. Avec le module **RGPD** officiel (psgdpr), les paniers d'un client sont inclus dans l'export de ses données et effacés avec elles ; supprimer un client les supprime aussi. La désinstallation du module supprime ses deux tables (les codes de réduction déjà envoyés restent dans Catalogue > Réductions).

Les relances de panier sont des e-mails commerciaux. Pouvoir les envoyer sans consentement préalable dépend de votre pays (en France, l'article L34-5 du Code des postes et des communications électroniques ; dans l'UE, l'article 13 de la directive 2002/58/CE). Mentionnez les relances dans votre politique de confidentialité et, si votre base légale est le consentement, activez **Seulement les abonnés à la newsletter**. Chaque e-mail contient un lien de désinscription et un en-tête de désinscription en un clic que les messageries affichent comme un bouton. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique.

Langues

Le module est traduit en anglais, espagnol et français. Les e-mails, la page de désinscription et le message WhatsApp utilisent la langue du panier du client.

Mises à jour et support

Votre licence inclut toutes les nouvelles versions et 6 mois de support. Les nouvelles versions sont dans **Mon compte > Téléchargements** ; pour obtenir de l'aide, ouvrez un ticket dans **Mon compte > Support**.