



// woocommerce • guide d'utilisation

Relance des paniers abandonnés

Version 1.0.0
ecom-
addons.com

Abandoned Cart Recovery envoie **jusqu'à trois e-mails de relance** aux clients qui ont laissé des produits dans leur panier sans commander, avec les produits, le total et un bouton qui leur rend leur panier. Vous décidez si l'une des relances contient un code promo à usage unique. Les relances s'arrêtent dès que le client commande ou se désinscrit, et vous pouvez faire un suivi personnel sur WhatsApp.

Demo Store

10 % de remise sur le panier laissé chez Demo Store

Bonjour,

Vous avez laissé ces produits dans votre panier chez Demo Store. Nous l'avons gardé pour vous : reprenez là où vous vous étiez arrêté.



Canvas Tote

× 2

€50.00



Leather Wallet

× 1

€55.00

Total : €105.00

1

Utilisez le code BACK-TAG9QAC4 pour bénéficier de 10 % de remise sur cette commande, jusqu'au 30 octobre 2026. Il s'applique quand vous ouvrez votre panier avec le bouton ci-dessous.

1 Code à usage unique, seulement dans la relance choisie.

Retourner à mon panier

2

Vous recevez cet e-mail car vous avez laissé des produits dans votre panier chez Demo Store. [Ne plus m'envoyer de relances de panier](#)

2 Lien de désinscription dans chaque relance.

Demo Store
Espagne

La relance, dans la mise en page des e-mails WooCommerce : les produits, le total, un code promo facultatif et un bouton pour revenir au panier.

Prérequis

Composant	Version
WordPress	7.0 ou supérieur
WooCommerce	11.x (blocs Panier et Validation de commande, ou commande classique)
PHP	8.1 ou supérieur
Envoi d'e-mails	Fonctionnel (la boutique envoie déjà les e-mails de commande)
WP-Cron	Actif (par défaut), ou une vraie tâche cron qui appelle <code>wp-cron.php</code> sur les sites à faible trafic

Installation

1. Téléchargez la dernière version depuis **Mon compte > Téléchargements** sur ecom-addons.com.
2. Dans WordPress, allez dans **Extensions > Ajouter une extension > Téléverser une extension** et choisissez le fichier zip.
3. Cliquez sur **Installer maintenant** puis sur **Activer**. Les paniers sont suivis à partir de ce moment : ceux abandonnés avant l'installation ne reçoivent jamais de relance.
4. Vérifiez les réglages dans **Marketing > Paniers abandonnés > Réglages** et mentionnez les relances dans votre politique de confidentialité.

Quels paniers sont relancés

Un panier est suivi dès que la boutique sait à qui il appartient :

- **Clients connectés** : l'e-mail de leur compte.
- **Invités** : dès qu'ils saisissent leur e-mail lors de la commande (le bloc Validation de commande l'envoie à la boutique pendant qu'ils remplissent le formulaire ; la commande classique, quand elle actualise le récapitulatif).

Le panier suivi garde les produits, les quantités et le total, et se met à jour quand le client le modifie. Rouvrir la page de commande sans rien changer ne relance pas la série. Un nouveau panier de la même adresse remplace le précédent. Les paniers sous le **total minimum du panier** et les adresses désinscrites ne sont pas suivis.

Les relances

Chaque relance part un nombre d'heures après la **dernière modification** du panier : 1, 24 et 72 heures par défaut. La deuxième et la troisième peuvent être désactivées. Deux relances ne sont

jamais espacées de moins de 12 heures, et un panier plus ancien que la dernière relance plus 48 heures (par exemple après une longue panne de WP-Cron) n'en reçoit aucune. Un événement WP-Cron tourne toutes les 10 minutes et envoie au plus 50 relances à chaque passage.

L'e-mail reprend la mise en page des e-mails WooCommerce et la langue dans laquelle le client naviguait. Il liste les produits avec leur photo, leur quantité et leur prix, le total, et un bouton **Retourner à mon panier**. La deuxième relance invite le client à répondre si quelque chose l'a arrêté ; la troisième est la dernière. Chaque relance se termine par un lien **Ne plus m'envoyer de relances de panier**.

Code promo. Si vous choisissez une relance dans **Code promo dans la relance**, cette relance crée un code promo WooCommerce pour ce seul panier : une remise en pourcentage, un code aléatoire (`BACK-` suivi de 8 caractères), à usage unique, non cumulable avec d'autres codes, valable le nombre de jours choisi. Il s'applique automatiquement quand le client ouvre son panier depuis l'e-mail, et fonctionne aussi saisi lors de la commande. Les codes expirés jamais utilisés sont supprimés.

Le lien de retour au panier

Retourner à mon panier fonctionne sur n'importe quel appareil : il ajoute les produits du panier abandonné au panier du visiteur (ceux qui y sont déjà ne sont pas doublés), applique le code promo et ouvre la page du panier. Il **ne connecte jamais personne** : un e-mail transféré n'ouvre pas le compte du client. Les liens sont signés : impossible de les deviner ou de les modifier pour ouvrir un autre panier.

The screenshot shows a WooCommerce cart page. On the left, a table lists products: 'Canvas Tote' (€25.00, quantity 2) and 'Leather Wallet' (€55.00, quantity 1). A green box labeled '1' highlights this table. On the right, the 'TOTAL PANIER' section shows a 'Sous-total' of €105.00 and a 'Remise' (discount) of -€10.50 with the code 'back-tag9qac4'. A blue box labeled '2' highlights the discount code field. Below the discount field, a button says '2 Code appliqué.' At the bottom right, a button says 'Total estimé €94.50' and another says 'Valider la commande'. A tooltip at the bottom left of the product list says '1 Mêmes produits et quantités, sans les doubler.'

Le lien remplit le panier du visiteur, sur n'importe quel appareil, avec le code déjà appliqué. Personne n'est connecté.

Quand les relances s'arrêtent

- **Le client commande** (depuis la même session ou avec la même adresse e-mail) : plus de relances. Si la commande arrive dans les 14 jours suivant une relance, le panier compte comme **récupéré**, avec la commande et son total ; une commande passée avant toute relance retire simplement le panier de la liste.
- **Le client se désinscrit** : le lien de l'e-mail arrête définitivement tous les paniers de cette adresse. Les messageries qui affichent un bouton de désinscription utilisent le même lien (entêtes de désinscription en un clic).
- **Vous l'arrêtez : Arrêter les relances** dans la liste des paniers.

Les paniers abandonnés dans votre back-office

Allez dans **Marketing > Paniers abandonnés**. En haut : les paniers suivis, les paniers relancés, les paniers récupérés (et le taux) et les ventes récupérées. En dessous, chaque panier avec sa dernière modification, le client, les produits, le total, les relances envoyées (et le code promo) et son état : relances programmées, sans réponse, récupéré (avec un lien vers la commande) ou arrêté.

Le bouton **WhatsApp** ouvre WhatsApp (web ou application) avec un message prêt dans la langue du client et le lien vers son panier. Il utilise le téléphone de facturation et l'indicatif du pays quand le client les a donnés ; sinon, WhatsApp vous demande de choisir la discussion. Rien n'est envoyé tant que vous n'appuyez pas sur envoyer dans WhatsApp : pas d'API, pas d'envoi automatique.

Paniers abandonnés

Paniers | Réglages

Paniers suivis **5** | Relancés **4** | Récupérés **1 (25 %)** | **Ventes récupérées €105.00** | 1 Commandes passées dans les 14 jours suivant une relance.

Les paniers sont conservés 90 jours après leur dernière modification. Récupéré : commande passée dans les 14 jours suivant une relance.

Dernière modification	Client	Produits	Total	Relances	État
2026-10-23 06:51	noah@example.com Noah	1 x Canvas Tote	€25.00	0 / 3	Relances programmées
2026-10-23 02:21	mia@example.com Mia	1 x Leather Wallet	€55.00	1 / 3	Relances programmées
2026-10-22 11:21	ava@example.com Ava	1 x Canvas Tote	€25.00	1 / 3	Arrêté
2026-10-22 01:21	zoe@example.com Zoe	2 x Canvas Tote, 1 x Leather Wallet	€105.00	2 / 3 BACK-7KQ2MZ4P	Panier récupéré
2026-10-19 23:21	liam@example.com	2 x Leather Wallet	€110.00	3 / 3	

2 Écrivez depuis votre WhatsApp, avec le lien du panier prérempli.

Marketing > Paniers abandonnés : ce que rapportent les relances, et chaque panier suivi.

Réglages

Allez dans **Marketing > Paniers abandonnés > Réglages**.

Réglage	Rôle
Envoyer les relances	Activé par défaut. Désactivé, les relances sont suspendues ; les paniers restent suivis.
Relance 1 / 2 / 3 après (heures)	1, 24 et 72 par défaut (de 1 à 720). 0 désactive la deuxième ou la troisième. Chacune doit venir après la précédente ; les valeurs qui ne le font pas sont écartées à l'enregistrement.
Total minimum du panier	0 par défaut (tous les paniers). Les paniers plus petits ne sont pas relancés.
Code promo dans la relance	Pas de code promo par défaut. Choisissez la relance qui le contient.
Remise (%)	10 par défaut (de 1 à 90).
Validité du code (jours)	7 par défaut (de 1 à 60), jusqu'à la fin du dernier jour.

Relances des paniers abandonnés

Les paniers des clients connectés, et des invités qui ont saisi leur e-mail lors de la commande, reçoivent jusqu'à trois relances après leur dernière modification. Les relances s'arrêtent dès que le client commande ou se désinscrit. Mentionnez ces relances dans votre politique de confidentialité.

Envoyer les relances ☒ Décochez pour suspendre les relances ; les paniers restent suivis.

Relance 1 après (heures)

Après la dernière modification du panier.

Relance 2 après (heures)

1 0 : pas de deuxième relance. Jamais moins de 12 heures après la précédente.

1 Heures après la dernière modification du panier ; 0 la désactive.

Relance 3 après (heures)

0 : pas de troisième relance.

Total minimum du panier

Les paniers plus petits ne sont pas relancés. 0 : tous les paniers.

Code promo

Un code à usage unique, créé pour chaque panier à l'envoi de sa relance et appliqué quand le client ouvre son panier depuis l'e-mail. Les codes expirés non utilisés sont supprimés.

Code promo dans la relance

2 Pas de code promo ▼

2 Pas de code promo, sauf si vous choisissez une relance.

Remise (%)

Validité du code (jours)

Enregistrer les modifications

Jusqu'à trois relances, un total minimum de panier et un code promo facultatif.

Données personnelles et confidentialité

Pour chaque panier suivi, l'addon enregistre l'adresse e-mail, le prénom, le téléphone et le pays de facturation, la langue, les produits, le total, les relances envoyées, le code promo, le statut et les dates, ainsi que la commande quand le panier est récupéré. Les paniers sont supprimés 90 jours après leur dernière modification. Quand un client se désinscrit, l'addon ne garde qu'une empreinte SHA-256 de son adresse dans une liste d'opposition, pour respecter son choix durablement sans conserver de liste lisible. Rien n'est transmis à des tiers et les e-mails ne contiennent aucun pixel de suivi.

Les relances sont des e-mails commerciaux. Le droit de les envoyer sans consentement préalable dépend de votre pays (dans l'UE, l'article 13 de la directive 2002/58/CE et ses transpositions nationales ; le droit d'opposition de l'article 21 du RGPD) : vérifiez-le et mentionnez les relances

dans votre politique de confidentialité (l'extension propose un paragraphe dans **Réglages > Confidentialité**). Les paniers suivis apparaissent dans **Outils > Exporter les données personnelles** et sont supprimés par **Outils > Effacer les données personnelles** ou à la suppression du compte utilisateur. Supprimer l'extension supprime ses tables et ses réglages ; les codes promo déjà envoyés restent valables jusqu'à leur expiration. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique.

Langues

L'addon est traduit en anglais, en espagnol et en français. Les relances et le message WhatsApp utilisent la langue dans laquelle le client naviguait.

Mises à jour et support

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