addons presta

Relance panier abandonné

MANUEL D'UTILISATION · Version 1.0.0 · PrestaShop 1.7.8 – 9.x

1. À quoi sert le module

Récupérez les paniers abandonnés avec jusqu'à trois e-mails de relance et un code de réduction en option. Le module repère les paniers qui contiennent des produits, appartiennent à un client ayant une adresse e-mail et ont été laissés sans commande, puis envoie à ce client jusqu'à trois relances aux moments que vous choisissez. Chaque e-mail présente les produits du panier, un bouton qui les remet dans le panier en un clic, un lien de désinscription et — à partir de la relance de votre choix — un code de réduction personnel. La page de configuration montre ce qui a été envoyé et les commandes récupérées.

Fonctionne avec **PrestaShop 1.7.8, 8.x et 9.x** (PHP 7.2.5 ou plus récent), avec les thèmes Classic et Hummingbird et en multiboutique.

2. Installation

1. Téléchargez le module depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com.
2. Dans votre back-office, ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** et cliquez sur **Installer un module**.
3. Déposez le fichier `ap_cartreminder_v1.0.0.zip` et attendez la confirmation.
4. Cliquez sur **Configurer** sur la fiche du module.

Si vous avez un accès en ligne de commande, vous pouvez aussi décompresser l'archive dans `modules/` et lancer `php bin/console prestashop:module install ap_cartreminder` depuis le dossier de la boutique.

Après l'installation, le module n'envoie rien. Envoyer les relances est désactivé, pour qu'aucun client ne reçoive d'e-mail avant que vous ayez relu les textes. Avant de l'activer :

1. **Relisez les textes.** Dans les panneaux **Relance 1**, **Relance 2** et **Relance 3**, vérifiez le délai, l'objet et le texte de chaque relance dans toutes les langues de la boutique. Les textes par défaut sont courts et neutres.
2. **Choisissez les destinataires.** Par défaut, seuls les clients inscrits à votre newsletter reçoivent les relances (voir « Qui reçoit les relances » plus bas). Gardez ce réglage, sauf si vous êtes sûr de pouvoir écrire à tout le monde.

3. **Décidez du code de réduction.** Par défaut, il n'y en a pas (**Pas de code de réduction**).
4. **Vérifiez que la boutique envoie des e-mails** (**Paramètres avancés** → **E-mail**) et envoyez-vous un test avec **Envoyer l'e-mail de test** dans le panneau **Envoi**.
5. **Configurez la tâche cron** de chaque boutique avec l'adresse du panneau **Envoi**, toutes les 15 minutes. Sans tâche cron, laissez **Envoyer lors des visites de la boutique** activé.
6. Activez **Envoyer les relances** et cliquez sur **Enregistrer**.

3. Fonctionnement

Quels paniers sont relancés. Un panier reçoit une relance quand toutes ces conditions sont réunies :

- il contient au moins un produit et n'a pas été commandé ;
- il appartient à un client ayant une adresse e-mail : un compte client, ou un invité qui a donné son adresse pendant la commande. Les paniers des visiteurs qui n'ont jamais donné d'adresse ne sont jamais concernés. Le client doit être actif et ne pas être supprimé ;
- le panier n'a pas été modifié depuis le délai fixé pour cette relance (**Envoyer après (heures)**). Les délais comptent à partir de la dernière modification du panier : quand le client le modifie, la relance suivante attend de nouveau ;
- le client fait partie des destinataires que vous avez choisis (voir « Qui reçoit les relances »).

Les délais par défaut sont de 1, 24 et 72 heures. Chaque relance est envoyée une seule fois par panier, jamais deux.

Qui reçoit les relances. Par défaut (**Destinataires** = **Uniquement les clients inscrits à la newsletter**), uniquement les clients et les invités inscrits à votre newsletter — la case newsletter du formulaire client, affichée par le module newsletter de PrestaShop (ps_emailsubscription). La case des offres des partenaires ne compte pas : ce n'est pas un consentement à vos propres e-mails. L'inscription est vérifiée avant chaque relance, si bien qu'un client qui se désinscrit de la newsletter ne reçoit plus de relance.

Pour un invité, le consentement est la case newsletter cochée dans son propre formulaire de commande. PrestaShop ne la confirme pas par e-mail : quelqu'un pourrait donc y saisir l'adresse d'une autre personne. Le module en limite les effets : une adresse e-mail reçoit au plus un cycle — jusqu'à trois e-mails — par boutique sur 7 jours, chaque e-mail contient un lien de désinscription, et les noms sont insérés en texte brut, jamais sous forme de lien.

Avec **Tous les clients ayant une adresse e-mail**, les relances partent aussi vers les clients qui ne se sont pas inscrits. C'est à vous d'établir si vous pouvez les leur envoyer — consentement de la personne ou autre base légale au sens du RGPD et des règles ePrivacy de votre pays ; ce manuel n'est pas un conseil juridique.

Quand une relance n'est pas envoyée.

- **Le client a commandé entre-temps.** Le panier a été commandé, un client ayant la même adresse e-mail a passé une commande dans la même boutique après la dernière modification du

panier, ou un panier rempli par le lien d'une relance a été commandé. Le cycle de ce panier s'arrête.

- **Le client s'est désinscrit.** Il a utilisé le lien de désinscription ou (avec les destinataires par défaut) n'est plus inscrit à la newsletter.
- **Un autre cycle est en cours.** Un autre panier avec la même adresse e-mail a reçu une relance dans la même boutique au cours des 7 derniers jours : la première relance du nouveau panier attend.
- **Plus aucun produit n'est disponible.** Un produit désactivé, qui n'est plus disponible à la commande, une déclinaison supprimée, un produit en rupture qu'on ne peut pas commander hors stock et un produit personnalisé sont omis de l'e-mail. Un panier sans aucun produit disponible, ou dont les produits disponibles ne coûtent rien, ne reçoit pas de relance.
- **Le panier est trop ancien.** Une relance qui n'a pas pu partir dans les 48 heures suivant son heure prévue est sautée, et avec elle le reste du cycle de ce panier. Ainsi, quand vous activez le module ou après une panne de la tâche cron, les anciens paniers ne reçoivent jamais d'e-mail.
- **L'envoi est désactivé. Envoyer les relances** est désactivé dans cette boutique, ou les e-mails de PrestaShop sont désactivés (**Paramètres avancés** → **E-mail**, ne jamais envoyer d'e-mails). Rien n'est envoyé ni enregistré.
- **L'e-mail a échoué.** Quand le serveur de messagerie refuse un e-mail, la relance prend le statut **Non envoyée** et n'est **jamais renvoyée** pour ce panier — un serveur qui signale une erreur peut tout de même l'avoir distribuée, et une deuxième copie serait pire qu'un e-mail manquant. La relance suivante du cycle part quand même à son heure. Après **trois échecs d'affilée**, l'exécution s'arrête et écrit une entrée dans **Paramètres avancés** → **Logs** (qui commence par « Abandoned Cart Reminder ») ; les autres paniers sont repris par une exécution suivante tant qu'ils sont dans leurs 48 heures.
- **Un autre module l'a sautée.** Un développeur peut sauter une relance avec le hook du module (voir `README.md`).

Quand les e-mails partent. Les relances sont envoyées par courtes exécutions, une boutique à la fois ; deux exécutions d'une même boutique ne tournent jamais en même temps.

- **Tâche cron** (recommandée) : votre serveur appelle l'adresse de la boutique indiquée dans le panneau **Envoi**, par exemple toutes les 15 minutes. Une exécution envoie au plus **E-mails par exécution** e-mails (50 par défaut) et dure une vingtaine de secondes ; la suite part à l'exécution suivante. Deux appels à moins de 60 secondes d'intervalle ne lancent pas de deuxième exécution.
- **Visites de la boutique** (**Envoyer lors des visites de la boutique**, activé par défaut) : pour les boutiques sans tâche cron, une visite lance une petite exécution — au plus 5 e-mails et environ 5 secondes — quand la dernière exécution de cette boutique remonte à au moins 15 minutes. L'exécution a lieu pendant la requête de page de ce visiteur.

La limite de temps d'une exécution est vérifiée entre deux e-mails. PrestaShop ne donne à un module aucun moyen de limiter la durée d'envoi d'un e-mail : avec un serveur de messagerie lent, un seul e-mail peut durer aussi longtemps que le délai d'attente du serveur lui-même, et une exécution peut dépasser son budget de cet e-mail. Si votre serveur de messagerie est lent, utilisez une tâche

cron et désactivez **Envoyer lors des visites de la boutique**, pour qu'aucun visiteur n'attende une exécution.

L'e-mail. L'objet et le texte de la relance (les vôtres, par langue), puis jusqu'à 10 produits disponibles du panier avec photo, nom, déclinaison et quantité × prix unitaire, une ligne avec le nombre de produits restants lorsqu'il y en a plus, le code de réduction avec sa valeur, sa date de fin et la commande minimum quand la relance en contient un, le bouton de retour au panier et, en bas, la raison de l'e-mail avec le lien de désinscription. Le prix unitaire est le prix actuel du client (son groupe, la devise du panier, les prix spécifiques et les remises sur quantité, les taxes de l'adresse de taxation du panier ou du pays par défaut de la boutique). Aucun total n'est affiché, car les frais de port et les bons de réduction ne sont pas encore connus. L'e-mail part par les réglages e-mail de votre boutique, depuis la boutique du panier et dans la langue du panier (voir « Textes et langues » dans la partie suivante).

Le bouton de retour au panier. Le lien de l'e-mail est valable 30 jours. Il ne connecte jamais personne et n'affiche jamais le contenu de l'ancien panier : il **ajoute** les produits disponibles du panier relancé (produit, déclinaison, quantité) au panier de la personne qui l'ouvre, dans son propre navigateur, et ouvre la page du panier avec le message « Les produits de votre panier sont de retour. » Ce que voit le client :

- **Panier d'un invité :** les produits sont ajoutés tout de suite, pour tout visiteur qui ouvre le lien.
- **Panier d'un compte client, visiteur non connecté :** la page de connexion s'affiche d'abord ; après la connexion, le lien s'ouvre de nouveau et les produits sont ajoutés.
- **Panier d'un compte, visiteur connecté à un autre compte :** « Ce panier appartient à un autre compte. Déconnectez-vous, puis connectez-vous au compte qui a reçu l'e-mail. »
- **Le panier a été commandé entre-temps :** « Ce panier a déjà été commandé. »
- **Plus de 30 jours après l'e-mail :** « Ce lien a expiré. »
- **Plus aucun produit du panier n'est disponible :** « Les produits de ce panier ne sont plus disponibles. »
- **Le lien a rempli trop de paniers :** « Ce lien a été utilisé trop de fois. Ajoutez les produits à votre panier dans la boutique. » Un lien peut remplir au plus 10 paniers nouveaux ou vides (par exemple dans différents navigateurs ou appareils) ; l'ajout des produits à un panier qui contient déjà d'autres produits n'est pas limité.
- **Un lien erroné ou abîmé,** un panier supprimé, ou un lien antérieur à une réinstallation du module : « Ce lien n'est pas valide. »

Les produits sont ajoutés au plus jusqu'à la quantité du panier relancé : un deuxième clic n'ajoute donc rien. Les contrôles habituels de PrestaShop s'appliquent : stock, quantité minimale, mode catalogue et catégories que le groupe du visiteur ne peut pas voir. Les produits personnalisés, les adresses, le transporteur et les bons de réduction ne sont pas copiés ; un client avec un compte voit son code de réduction proposé dans le panier, un invité le saisit.

La désinscription. Chaque e-mail se termine par le lien « Se désabonner des rappels de panier ». Il ouvre une page intitulée « Rappels de panier » avec la question « Voulez-vous ne plus recevoir de rappels pour les produits laissés dans votre panier ? » et le bouton **Arrêter les rappels**. Seul le bouton enregistre le choix — ouvrir le lien ne change rien, car les filtres de sécurité des messageries

ouvrent souvent les liens avant le client. La page affiche ensuite « Vous ne recevrez plus de rappels de panier de cette boutique. » Le lien fonctionne sans connexion et n'expire jamais. La désinscription ne concerne que les relances de ce module dans cette boutique ; l'inscription à la newsletter reste telle quelle. Une désinscription ne peut pas être annulée depuis le back-office.

Ce que le module conserve. Le module ne conserve chez lui aucune adresse e-mail, aucun nom ni contenu de panier. Il garde :

- pour chaque relance : le panier, la boutique, le numéro du client, le numéro de la relance, le statut, le code de réduction et une empreinte (hash) de l'adresse e-mail — une empreinte fixe dont on ne peut pas retrouver l'adresse — supprimés après 400 jours ;
- pour chaque panier rempli par le lien d'une relance : le panier relancé dont il vient — supprimé après 400 jours ;
- pour chaque désinscription : la boutique et l'empreinte de l'adresse e-mail — conservées sans limite, même quand le module est désinstallé ou réinitialisé (voir « Désinstallation »).

Quand vous effacez un client de votre boutique, ces empreintes restent : celle de la désinscription pour toujours, celle des relances envoyées jusqu'à 400 jours. Elles ne contiennent pas l'adresse, mais quelqu'un qui connaît ou devine une adresse peut vérifier si elle figure dans la liste. Mentionnez-le dans votre politique de confidentialité si nécessaire.

Le module ne se connecte ni à addonspresta.com ni à aucun autre serveur, n'utilise aucun service d'e-mailing externe, ne dépose pas de cookies à lui et ne suit ni l'ouverture des e-mails ni les clics sur les liens. Il n'envoie ni SMS ni notifications push. Les photos des produits de l'e-mail sont chargées depuis votre boutique par la messagerie du destinataire.

4. Fonctions et réglages

Ouvrez **Modules → Gestionnaire de modules → Relance panier abandonné → Configurer**. L'encadré **Aide** en haut renvoie à ce manuel et à la page du module sur addonspresta.com dans la langue de votre back-office, donne notre adresse d'assistance et la version installée. En dessous : un formulaire avec les panneaux **Relances**, **Relance 1**, **Relance 2**, **Relance 3** et **Code de réduction** — chaque bouton **Enregistrer** les enregistre tous — puis les panneaux **Envoi**, **Résultats** et **Relances envoyées**.

Relances

Envoyer les relances — l'interrupteur principal, désactivé après l'installation. Tant qu'il est désactivé, rien n'est envoyé ni enregistré, ni par la tâche cron ni par les visites.

Destinataires

- **Uniquement les clients inscrits à la newsletter** (par défaut) — les clients et les invités inscrits à votre newsletter.
- **Tous les clients ayant une adresse e-mail** — également les clients qui ne se sont pas inscrits. C'est votre décision et votre responsabilité juridique (voir « Qui reçoit les relances » dans la partie précédente).

Nombre de relances — 1, 2 ou 3 (3 par défaut). Le cycle d'un panier s'arrête quand le client commande ou se désinscrit, ou quand une relance ne peut pas partir dans les 48 heures suivant son heure prévue.

Envoyer lors des visites de la boutique — activé par défaut. Pour les boutiques sans tâche cron : une visite lance une petite exécution (jusqu'à 5 e-mails) au plus toutes les 15 minutes. Avec une tâche cron, vous pouvez le désactiver.

E-mails par exécution — le nombre maximal d'e-mails qu'envoie une exécution de la tâche cron, de 1 à 500 (50 par défaut). Une exécution lancée par une visite en envoie au plus 5.

Relance 1, Relance 2, Relance 3

Chaque relance a son propre panneau avec les trois mêmes champs. Les réglages des relances au-delà de **Nombre de relances** sont conservés et vérifiés eux aussi : vous pouvez augmenter le nombre plus tard.

Envoyer après (heures) — heures depuis la dernière modification du panier, de 1 à 720 (1, 24 et 72 par défaut). Chaque relance utilisée doit partir plus tard que la précédente.

Objet — par langue, jusqu'à 150 caractères, sur une ligne, obligatoire dans la langue par défaut.

Texte — par langue, jusqu'à 2000 caractères, obligatoire dans la langue par défaut. Texte brut, affiché au-dessus des produits du panier ; les retours à la ligne sont conservés.

Textes et langues.

- Dans les objets et les textes, vous pouvez utiliser `{firstname}`, `{lastname}` et `{shop_name}` ; ils sont remplacés par le prénom et le nom du client et par le nom de la boutique.
- Les objets et les textes sont du texte brut : les caractères `<` et `>` sont refusés avec le message « Les objets et les textes sont du texte brut : ils ne peuvent pas contenir les caractères < et >, et un objet tient sur une seule ligne. » Vous ne pouvez pas ajouter de liens, d'images ni de mise en forme.
- À l'installation, chaque langue de la boutique reçoit les textes par défaut — en français, anglais, polonais, allemand, espagnol ou italien, en anglais pour toute autre langue. Une langue ajoutée à la boutique plus tard a des champs vides.
- Un objet ou un texte laissé vide dans une langue reprend celui de la langue par défaut, et si celui-ci est vide aussi, le texte anglais par défaut.
- L'e-mail part dans la langue du panier quand le module (ou votre thème) possède le modèle d'e-mail dans cette langue ; sinon en anglais, avec votre objet et votre texte anglais. Si l'anglais n'est pas installé dans votre boutique, PrestaShop choisit lui-même le modèle (langue par défaut, puis anglais) et l'objet et le texte restent dans la langue du panier.
- Le texte de l'e-mail autour du vôtre (le bouton, les lignes du code de réduction, le pied de l'e-mail) vient du modèle d'e-mail et des traductions du module.

Code de réduction

Ajouter un code de réduction

- **Pas de code de réduction** (par défaut) ;
- **À partir de la relance 1**, **À partir de la relance 2** — le code arrive avec cette relance et se répète dans les suivantes ;
- **Uniquement dans la relance 3**.

Type de réduction — **Pourcentage** (des produits), **Montant** ou **Livraison gratuite**.

Valeur de la réduction — un pourcentage de 0,01 à 100, ou un montant de 0,01 à 1000000 TTC dans la devise par défaut de la boutique. Inutilisé pour la livraison gratuite. 10 par défaut.

Validité du code (jours) — de 1 à 365, à compter du jour d'envoi du code (7 par défaut). Le code est valable jusqu'à la fin du dernier jour : avec 7, un code envoyé le lundi matin fonctionne jusqu'au dimanche 23:59:59, heure de la boutique. Avec 1, seulement le jour de l'envoi.

Commande minimale — les produits du panier TTC, dans la devise par défaut, frais de port non compris. 0 = pas de minimum.

Fonctionnement des codes.

- **Un code par panier, pour une commande.** Il est créé à l'envoi de la première relance qui le contient et se répète dans les relances suivantes tant qu'il est inutilisé et valable. Un panier ne reçoit jamais de deuxième code : quand le premier a été utilisé, a expiré ou a été supprimé, les relances suivantes n'en contiennent pas.
- **Compte client :** le code est réservé à ce client et lui est proposé dans son panier.
- **Invité :** PrestaShop ne sait pas réserver un code à un invité qui revient (un invité qui revient reçoit un nouveau numéro de client) ; le code n'est donc pas réservé : toute personne qui l'a peut l'utiliser une fois, et l'invité peut le transmettre. Une personne qui utilise plusieurs adresses e-mail peut récupérer un code par adresse. Une commande minimum, ou l'absence de code, limite cela.
- **Pas de cumul.** Deux codes du module ne peuvent jamais servir dans la même commande. Un code du module ne se cumule pas non plus avec un bon de réduction défini comme non compatible avec les autres règles panier ; les autres bons s'utilisent avec lui.
- Les codes sont des bons de réduction ordinaires dans **Catalogue → Réductions** : code `CART-` suivi de 8 caractères aléatoires, nom « Réduction du rappel de panier », description `ap_cartreminder cart <ID du panier>`, limités à la boutique du panier en multiboutique. Vous pouvez les y modifier ou les supprimer.
- **Les codes expirés jamais utilisés sont supprimés** par les exécutions suivantes ; les codes utilisés sont conservés.
- Les changements de ces réglages s'appliquent aux codes créés ensuite.

Qui peut accorder des réductions. Un employé qui peut configurer ce module fixe la réduction de chaque panier relancé, jusqu'à 100 %. N'accordez la permission **Configurer** du module qu'aux employés autorisés à accorder des réductions.

Envoi

Le tableau affiche chaque boutique active du contexte actuel que vous gérez :

- **Boutique** ;
- **Relances** — **Activées**, **Désactivées**, ou **Les e-mails de PrestaShop sont désactivés** quand la boutique est réglée pour ne jamais envoyer d'e-mails ;
- **Adresse pour la tâche cron** — l'adresse de cette boutique ;
- **Dernière exécution** — le début ou la fin de la dernière exécution de cette boutique, ou **pas encore**.

La tâche cron. Donnez l'adresse de chaque boutique à une tâche cron et appelez-la toutes les 15 minutes ou plus souvent — dans le panneau de votre hébergement, ou sur un serveur avec crontab, par exemple :

```
*/15 * * * * curl -fsS "https://votre-boutique.fr/module/ap_cartreminder/cron?token=…"
>/dev/null
```

Copiez l'adresse depuis le panneau : chaque boutique a la sienne, sur son propre domaine, et son jeton ne vaut que pour elle. Gardez les adresses secrètes. Quiconque en connaît une peut lancer l'exécution de cette boutique — rien d'autre — et une exécution n'envoie que les relances dont l'heure est de toute façon venue.

Remplacer les adresses cron — crée de nouvelles adresses pour toutes les boutiques à la fois ; les anciennes cessent de fonctionner (« Les adresses cron ont été remplacées. Mettez à jour vos tâches cron : les anciennes adresses ne fonctionnent plus. »). Les liens des e-mails déjà envoyés continuent de fonctionner. Seul un employé qui gère toutes les boutiques de l'installation voit ce bouton et peut l'utiliser.

Envoyer un e-mail de test — saisissez une **Adresse e-mail**, choisissez la **Relance** et cliquez sur **Envoyer l'e-mail de test**. Le test utilise les réglages de la première boutique du tableau et la langue de votre back-office, avec des données d'exemple uniquement : votre nom, deux produits du catalogue et le code d'exemple `CART-SAMPLE` quand cette relance contient un code. Aucun client, panier ni bon de réduction n'est utilisé ou créé, et le bouton et le lien de désinscription mènent à la page d'accueil. Le test fonctionne aussi quand **Envoyer les relances** est désactivé, mais pas quand les e-mails de la boutique sont désactivés. Au plus 5 e-mails de test peuvent partir en 10 minutes pour toute l'installation ; ensuite : « Trop d'e-mails de test en peu de temps. Patientez quelques minutes et réessayez. »

Résultats

Pour chaque boutique du contexte actuel que vous gérez, sur les **30 derniers jours** et les **12 derniers mois** :

- **Relances envoyées** — les e-mails envoyés pendant la période ;
- **Paniers relancés** — les paniers différents parmi eux ;
- **Commandes récupérées** — les commandes comptées comme récupérées, selon la date de la commande ;
- **Valeur récupérée** — leur total payé TTC, converti dans la devise par défaut de la boutique.

Une commande compte comme récupérée quand elle est valide (payée ou acceptée, au sens où PrestaShop marque les commandes valides), provient d'un panier qui a reçu au moins une relance ou d'un panier nouveau ou vide rempli par le bouton d'une relance, et a été passée après la première relance et dans les 30 jours suivant la dernière. Une commande que le client a passée depuis un autre panier arrête le cycle mais n'est pas comptée. Les boutiques ne sont jamais additionnées, car leurs devises par défaut peuvent différer.

Relances envoyées

Les 50 dernières relances des boutiques du contexte actuel que vous gérez : **Date**, **Boutique**, **ID panier**, **Client**, **Adresse e-mail**, **Relance**, **Statut**, **Code de réduction** et **Commande** (la référence de la commande quand le panier a été commandé). Statut :

- **Envoyée** — l'e-mail a été remis au serveur de messagerie ;
- **Non envoyée** — le serveur de messagerie l'a refusé ; il n'est pas renvoyé ;
- **Interrompue** — l'exécution s'est arrêtée avant que le résultat soit connu (par exemple un délai PHP dépassé) ; il n'est pas renvoyé.

Les colonnes **Client** et **Adresse e-mail** ne s'affichent qu'aux employés dont le profil peut consulter **Clients**. Les autres voient les autres colonnes et la note « Les noms et les adresses e-mail des clients ne sont pas affichés : votre profil n'a pas accès à Clients. » Le code de réduction et la référence de la commande sont visibles par tout employé qui peut configurer le module.

5. Multiboutique

Les réglages sont enregistrés pour la boutique ou le groupe de boutiques choisi dans l'en-tête du back-office. Choisissez **Toutes les boutiques** pour utiliser partout les mêmes réglages, ou une boutique pour lui donner ses propres délais, textes et réduction. Dans le contexte de toutes les boutiques ou d'un groupe, seul un employé qui gère chaque boutique de ce contexte peut enregistrer ; les autres sont invités à choisir l'une de leurs boutiques.

Chaque boutique fonctionne séparément :

- **Cron :** chaque boutique a sa propre adresse cron sur son propre domaine ; configurez une tâche cron par boutique. L'envoi lors des visites fonctionne lui aussi par boutique.
- **Paniers et e-mails :** un panier est relancé par sa propre boutique, avec ses réglages, ses textes, son adresse et ses prix. La commande passée entre-temps et la limite de 7 jours sont vérifiées par boutique.
- **Codes :** un code n'est valable que dans la boutique de son panier.
- **Désinscriptions :** se désinscrire n'arrête que les relances de cette boutique.
- **Résultats :** par boutique, jamais additionnés.

Les panneaux **Envoi**, **Résultats** et **Relances envoyées** affichent les boutiques actives du contexte actuel que vous gérez. Une licence couvre toutes les boutiques de l'installation.

6. Désinstallation

Gestionnaire de modules → **Relance panier abandonné** → **Désinstaller** supprime les réglages, les textes, les deux clés secrètes, la liste des relances envoyées et la liste des paniers remplis par les liens. Supprimez aussi les tâches cron de votre serveur.

Ce qui est conservé :

- **La liste des désinscriptions** (table `<prefix>ap_cartreminder_optout`, uniquement des numéros de boutique et des empreintes d'adresses e-mail), pour que les personnes désinscrites ne reçoivent pas de nouveau de relances après une réinstallation. **Réinitialiser** dans le gestionnaire de modules la conserve aussi. Pour la supprimer, désinstallez le module, puis exécutez cette requête SQL sur la base de données de la boutique (avec le préfixe de vos tables, généralement `ps_`) :

```
DROP TABLE <prefix>ap_cartreminder_optout;
```

- **Les codes de réduction déjà envoyés** restent dans **Catalogue** → **Réductions** et fonctionnent jusqu'à leur expiration ; le module ne supprime plus ceux qui ont expiré. Vous les trouvez grâce à la description `ap_cartreminder cart`.
- La déclaration du hook du module pour les développeurs, afin que les autres modules qui y sont greffés gardent leur place.

Après une réinstallation ou une réinitialisation, les désinscriptions enregistrées s'appliquent toujours, mais les liens des e-mails envoyés avant — le bouton de retour au panier et le lien de désinscription — répondent « Ce lien n'est pas valide. » Les nouveaux e-mails contiennent de nouveaux liens.

Désactiver conserve tout, mais tant que le module est désactivé, aucune relance ne part et les liens des e-mails déjà envoyés affichent la page d'erreur 404 de la boutique (page introuvable).

7. Questions fréquentes et dépannage

Aucune relance ne part. Vérifiez dans cet ordre :

1. Le panneau **Envoi** indique **Activées** pour la boutique. **Désactivées** signifie que **Envoyer les relances** est désactivé dans le contexte de cette boutique ; **Les e-mails de PrestaShop sont désactivés** signifie que **Paramètres avancés** → **E-mail** est réglé pour ne jamais envoyer d'e-mails.
2. **Dernière exécution** change : votre tâche cron appelle l'adresse de la boutique, ou **Envoyer lors des visites de la boutique** est activé et la boutique a des visiteurs.
3. Avec les destinataires par défaut, le client est inscrit à la newsletter (voir sa fiche dans **Clients** → **Clients**).
4. Le panier contient des produits encore disponibles, un client avec une adresse e-mail, aucune commande, et a été modifié pour la dernière fois il y a plus de **Envoyer après (heures)** — mais

moins de 48 heures après ce délai.

5. Le client n'a pas commandé depuis, ne s'est pas désinscrit et n'a pas reçu de relance pour un autre panier au cours des 7 derniers jours.

Relances envoyées montre ce qui a été envoyé ; **Paramètres avancés → Logs** montre les erreurs des exécutions, dans des entrées qui commencent par « Abandoned Cart Reminder ».

Que répond l'adresse cron ? Un court texte JSON, par exemple `{"status":"done","sent":12,"failed":0}`, où `sent` et `failed` comptent les e-mails de cette exécution. Le statut :

- `done` — l'exécution est terminée ;
- `off` — **Envoyer les relances** est désactivé dans cette boutique ;
- `mail_off` — les e-mails de la boutique sont désactivés dans **Paramètres avancés → E-mail** ;
- `busy` — une autre exécution de cette boutique est en cours ;
- `wait` — la dernière exécution de la boutique date de moins de 60 secondes ;
- `cart` — l'appel transmettait le cookie d'un visiteur dont le panier a une adresse. Appelez l'adresse sans cookies, comme le font `curl` et `wget` par défaut ;
- HTTP 403 avec `{"error":"invalid token"}` — l'adresse est fausse ou a été remplacée ; copiez l'adresse actuelle depuis le panneau **Envoi**. Rien n'a été exécuté.

L'e-mail de test n'arrive pas. Vérifiez les réglages dans **Paramètres avancés → E-mail** avec le test intégré de PrestaShop, ainsi que votre dossier de spam. Le message « L'e-mail de test n'a pas pu être envoyé. Vérifiez les réglages e-mail de la boutique. » signifie que le serveur de messagerie l'a refusé. Après 5 tests en 10 minutes, patientez quelques minutes.

Le statut d'une relance est « Non envoyée » ou « Interrompue ». Le serveur de messagerie a refusé l'e-mail, ou l'exécution s'est arrêtée avant que le résultat soit connu. Cette relance n'est pas renvoyée pour ce panier — volontairement, pour ne jamais l'envoyer deux fois. Corrigez les réglages e-mail ; les relances suivantes partiront à leur heure.

Le code de réduction est refusé dans le panier.

- Un code de compte client ne fonctionne que si ce client est connecté.
- Le code a déjà servi, a expiré ou a été supprimé, ou les produits du panier n'atteignent pas la **Commande minimale**.
- Le panier contient déjà un autre code de ce module, ou un bon de réduction non compatible avec les autres règles panier : retirez-le d'abord.

Le client dit que le bouton de l'e-mail ne fonctionne pas. Tous les messages sont décrits dans « Le bouton de retour au panier », partie 3. « Ce lien n'est pas valide. » apparaît aussi pour les e-mails envoyés avant une réinstallation ou une réinitialisation du module. « Ce lien a été utilisé trop de fois. Ajoutez les produits à votre panier dans la boutique. » apparaît quand le lien a déjà rempli 10 paniers nouveaux ou vides — certains filtres de sécurité des messageries ouvrent les liens, et chaque ouverture de ce type peut compter. Le client peut toujours ajouter les produits dans la boutique.

Un client a reçu une relance en anglais. Le modèle d'e-mail n'existe pas dans la langue de son panier : l'e-mail est donc parti en anglais, avec votre objet et votre texte anglais. Copiez le modèle anglais dans votre thème pour cette langue (question suivante).

Puis-je modifier l'apparence de l'e-mail ? Copiez `mails/<langue>/ap_cartreminder.html` et `.txt` du module vers `themes/<votre-thème>/modules/ap_cartreminder/mails/<langue>/` et modifiez les copies ; elles survivent aux mises à jour du module. Gardez les variables entre accolades, comme `{restore_url}` et `{unsubscribe_url}`.

Comment arrêter les relances pour un seul client ? Le client utilise le lien de désinscription de n'importe quelle relance. Avec les destinataires par défaut, vous pouvez aussi retirer son inscription à la newsletter dans **Clients** → **Clients**. Une désinscription ne peut pas être annulée depuis le back-office.

Quelqu'un peut-il recevoir des relances qu'il n'a pas demandées ? La case newsletter d'un invité n'est pas confirmée par e-mail : quelqu'un pourrait donc saisir l'adresse d'une autre personne. Cette adresse reçoit alors au plus trois e-mails par boutique sur 7 jours, chacun avec le lien de désinscription. Avec **Tous les clients ayant une adresse e-mail**, toute personne qui laisse un panier avec une adresse peut recevoir des relances — voir « Qui reçoit les relances ».

Un client a demandé l'effacement de ses données. Effacez-le dans PrestaShop comme d'habitude. Le module ne garde chez lui ni adresse ni nom ; les empreintes décrites dans « Ce que le module conserve » restent (celle de la désinscription pour toujours, pour ne plus lui écrire).

Le module m'envoie-t-il une copie, envoie-t-il des SMS ou des notifications push, suit-il les ouvertures ? Non. Il envoie seulement l'e-mail au client, par les réglages e-mail de votre boutique, et compte les commandes récupérées à partir des commandes elles-mêmes.

8. Mises à jour et assistance

Les mises à jour sont gratuites à vie : téléchargez les nouvelles versions depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com et installez-les comme un nouveau module. Vos réglages, textes et désinscriptions sont conservés.

L'assistance est incluse pendant 12 mois à compter de la commande : écrivez à **mail@addonspresta.com** ou utilisez le formulaire de contact d'addonspresta.com (du lundi au vendredi, de 10 h à 16 h ; réponse généralement sous 2 jours ouvrés). Indiquez votre version de PrestaShop, la version du module et les étapes qui mènent au problème.