



GUIDE UTILISATEUR · PRESTASHOP

Websource Panier abandonné pour PrestaShop

Relancez par e-mail les paniers abandonnés : jusqu'à trois rappels, lien qui rouvre le panier, bon de réduction facultatif, désinscription en un clic.

Version : 1.0.0

Prérequis : PrestaShop 1.7.7 à 9.2, PHP 7.1+, envoi d'e-mails configuré, tâche planifiée (cron) sur le serveur

En ligne : <https://www.websource.fr/documentation/prestashop/cartrecovery>

Sommaire

À quoi ça sert

Installation

Prise en main en 5 minutes

Réglages

Tableau de bord

Paniers abandonnés

Relances envoyées

Réglages

Modèles d'e-mail

Tâche planifiée et démo

Cas d'usage

Questions fréquentes

Dépannage

Désinstallation

À quoi ça sert

Un visiteur remplit son panier puis quitte la boutique. Webservice Panier abandonné le relance par e-mail.

- Jusqu'à **trois relances**, à des délais que vous choisissez (par défaut 1 heure, 24 heures, 72 heures).
- Un **lien de récupération** qui rouvre le panier tel qu'il était.
- Un **bon de réduction** facultatif, unique par panier.
- Cinq **gabarits d'e-mail**, des textes modifiables, un aperçu avant envoi.
- Le respect du **RGPD** : consentement des visiteurs invités, désinscription en un clic, durée de conservation.
- Un **tableau de bord** : relances envoyées, clics, paniers récupérés, chiffre d'affaires récupéré.
- Un **mode « Capture »** pour tout essayer sans envoyer un seul e-mail.

 Maison Lumen

Rechercher un produit, une

Rechercher

Connexion

Créer

Votre panier a été restauré. X

Vêtements ▾ Accessoires ▾ Art Marques

Accueil



T-shirt imprimé colibri

28,68 € -20% 22,94 €

Taille: S

Couleur: Blanc

-

1

+

22,94 €





Pull imprimé colibri

43,08 € -20% 34,46 €

Taille: S

-

1

+

34,46 €



2 articles57,40 €

Livraisongratuit

Total TTC57,41 €

Commander

[Continuer mes achats](#)



Livraison rapide



Paiement



Retours faciles



Service client

Panier rouvert par le lien de récupération, avec le message « Votre panier a été restauré. »

Installation

1. Dans le back-office, ouvrez **Modules > Gestionnaire de modules**.
2. Cliquez sur **Installer un module**, choisissez le fichier `websourcecartrecovery.zip`.
3. Cliquez sur **Configurer**.

Le module s'installe **désactivé** et en **mode capture** : deux pastilles le rappellent en haut de l'écran, « Module désactivé » et « Mode capture : aucun e-mail réel ». Rien ne part tant que vous ne l'avez pas décidé.

Prise en main en 5 minutes

Essayez toute la chaîne sans risque, avec un panier fictif.

1. Ouvrez **Modules > Gestionnaire de modules**, recherchez « Webservice Panier abandonné », cliquez sur **Configurer**.
2. Ouvrez l'onglet **Tâche planifiée et démo**.
3. Dans **Démonstration**, cliquez sur **1. Créer un panier de démonstration**. Un panier fictif est créé avec une adresse en `@example.invalid`, qui ne reçoit jamais d'e-mail.
4. Cliquez sur **2. Lancer un passage** (ou attendez le prochain passage de la tâche planifiée). La première relance est écrite dans la **Boîte de capture**.
5. Cliquez sur **Voir** pour lire le message.
6. Ouvrez l'onglet **Tableau de bord** : la relance est comptée.
7. Revenez à **Tâche planifiée et démo** et cliquez sur **3. Supprimer les données de démonstration**.

Démonstration

Testez toute la chaîne sans envoyer d'e-mail réel : créez un panier fictif (adresse @example.invalid, jamais envoyée), lancez un passage, puis ouvrez le message dans la boîte de capture. Les adresses de test ne reçoivent jamais d'e-mail, même en mode « envoi réel ».

1. Créer un panier de démonstration

2. Lancer un passage

3. Supprimer les données de démonstration

Boîte de capture

DATE	DESTINATAIRE	OBJET	
2026-10-09T21:43:38+02:00	demo-9e0287@example.invalid	Camille, vous avez oublié quelque chose dans votre panier	Voir

Vider la boîte de capture

Démonstration : les trois boutons et la boîte de capture

Pour passer en production, voir « Mettre le module en service » dans les cas d'usage.

Réglages

L'écran **Configurer** comporte six onglets.

Tableau de bord

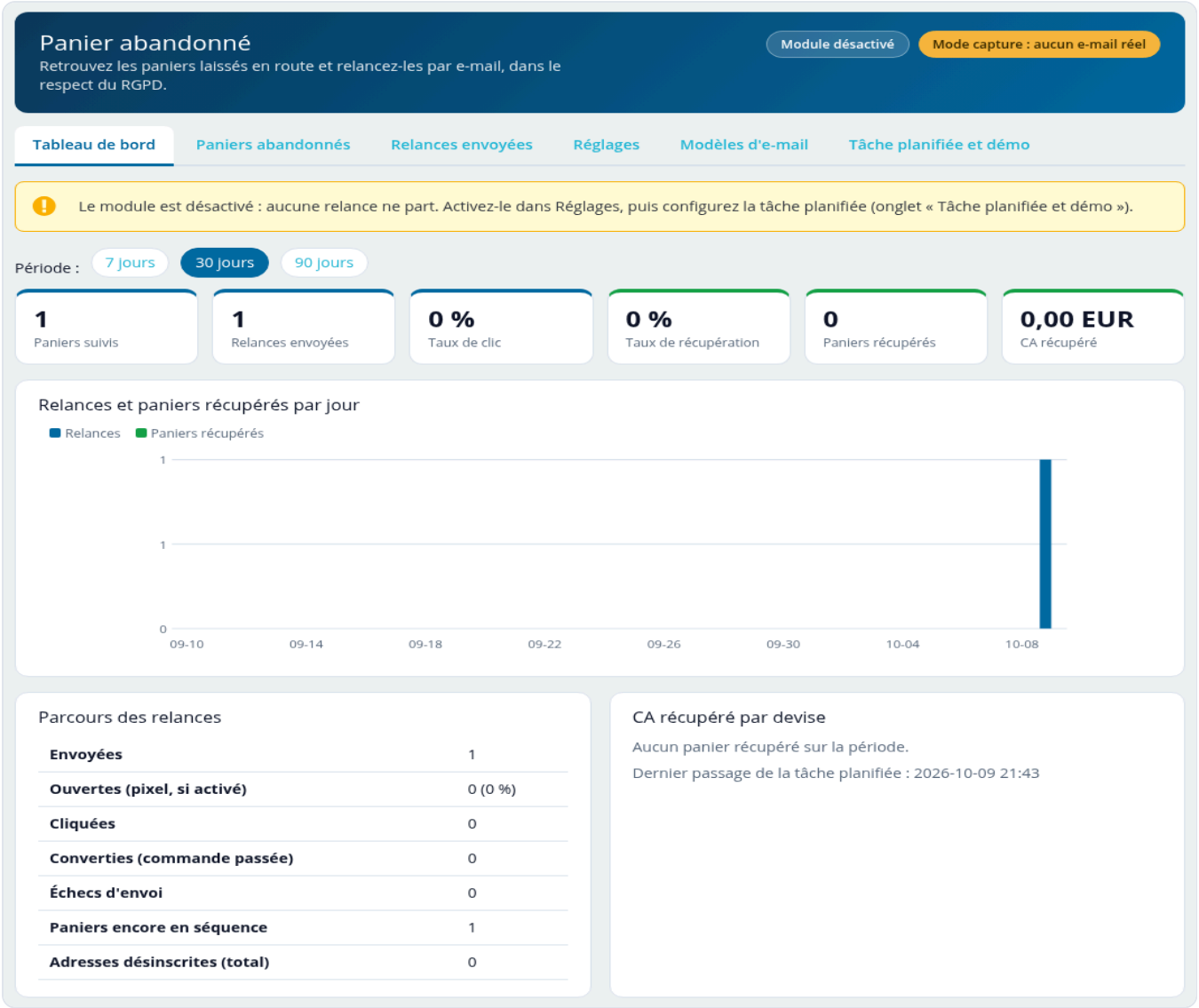


Tableau de bord sur 30 jours

Élément	Rôle
Période	7 jours, 30 jours ou 90 jours.
Paniers suivis, Relances envoyées	Volume d'activité sur la période.
Taux de clic, Taux de récupération	Part des relances cliquées ; part des paniers relancés qui ont abouti à une commande.
Paniers récupérés, CA récupéré	Commandes attribuées à une relance et leur montant.
Relances et paniers récupérés par jour	Graphique jour par jour.

Élément	Rôle
Parcours des relances	Envoyées, ouvertes, cliquées, converties, échecs, paniers encore en séquence, adresses désinscrites.
CA récupéré par devise	Détail par devise, et date du dernier passage de la tâche planifiée.

Paniers abandonnés

[Tableau de bord](#) [Paniers abandonnés](#) [Relances envoyées](#) [Réglages](#) [Modèles d'e-mail](#) [Tâche planifiée et démo](#)

Statut

Tous

E-mail

Du

jj/mm/aaaa

Au

jj/mm/aaaa

Filtrer

Export CSV

1 panier(s)

#	E-MAIL	ORIGINE	DERNIÈRE ACTIVITÉ	RELANCES	STATUT	BON	RÉCUPÉRÉ
12	demo-9e0287@example.invalid	Saisi au paiement	2026-10-06 21:43:36	1/3 2026-10-09 21:43:38	En cours		Envoyer maintenant Annuler la relai

Onglet « Paniers abandonnés »

Élément	Rôle
Statut, E-mail, Du, Au	Filtres de la liste. Cliquez sur Filtrer .
Export CSV	Télécharge la liste filtrée.
Origine	D'où vient l'adresse, par exemple « Saisi au paiement ».
Dernière activité	Dernière modification du panier. Les délais des relances partent de cette date.
Relances	Nombre de relances déjà parties (1/3, 2/3...) et date de la dernière.
Statut, Bon, Récupéré	État du panier, code du bon offert, commande récupérée.
Envoyer maintenant	Envoie tout de suite la relance suivante.
Annuler la relance	Sort ce panier de la séquence.

Relances envoyées

[Tableau de bord](#) [Paniers abandonnés](#) [Relances envoyées](#) [Réglages](#) [Modèles d'e-mail](#) [Tâche planifiée et démo](#)

Statut d'envoi

Tous ▼

E-mail

Filtrer

Export CSV

1 relance(s)

#	PANIER	ÉTAPE	E-MAIL	OBJET	ENVOYÉE LE	STATUT	COMMANDE
4	12	1/3	demo-9e0287@example.invalid	Camille, vous avez oublié quelque chose dans votre panier	2026-10-09 21:43:38	Capturé (non envoyé)	

Onglet « Relances envoyées »

Journal détaillé : panier, étape, adresse, objet, date d'envoi, statut et commande liée. En mode capture, le statut est « Capturé (non envoyé) ». **Statut d'envoi** et **E-mail** filtrent la liste ; **Export CSV** la télécharge.

Réglages

Modifiez, puis cliquez sur **Enregistrer les réglages**.

Général et **Séquence de relances**

Général

☐ Activer la détection et l'envoi des relances

Mode d'envoi

- ☒ **Capture** : les e-mails sont écrits dans la boîte de capture, rien n'est envoyé (recommandé pour tester).
☐ **Envoi réel** : les relances partent vers vos clients par la configuration e-mail de la boutique.

Nom de l'expéditeur (vide : nom de la boutique) Après un clic, rediriger vers

le panier



☒ Afficher un message (toast) sur le panier restauré

☐ Déclenchement opportuniste : un petit lot (3 e-mails max) toutes les 5 minutes sur le trafic, en complément (ou à défaut) du cron

☐ Pixel d'ouverture (désactivé par défaut : mesure peu fiable, à mentionner dans votre politique de confidentialité)

Séquence de relances

Les délais sont comptés en minutes depuis la dernière activité du panier (60 = 1 h, 1440 = 24 h, 4320 = 72 h). Ils doivent être croissants.

☒ Relance 1

Délai (minutes)

60

= 1 h

☒ Relance 2

Délai (minutes)

1440

= 1 j

☒ Relance 3

Délai (minutes)

4320

= 3 j

Écart minimal entre deux relances (minutes)

30

Âge maximal d'un panier relancé (jours)

14

Montant minimal du panier (TTC, devise du panier)

0

Taille d'un lot (e-mails par passage)

20

Plafond par heure

120

Pause entre deux envois (ms)

150

Réglages : général et séquence de relances

Réglage	Rôle
Activer la détection et l'envoi des relances	Met le module en marche.
Mode d'envoi	Capture : les e-mails sont écrits dans la boîte de capture, rien n'est envoyé. Envoi réel : les relances partent vers vos clients.
Nom de l'expéditeur (vide : nom de la boutique)	Nom affiché dans la messagerie du client.
Après un clic, rediriger vers	le panier ou la commande.
Afficher un message (toast) sur le panier restauré	Affiche « Votre panier a été restauré. ».
Déclenchement opportuniste	Sans tâche planifiée : un petit lot (3 e-mails au plus) est traité toutes les 5 minutes grâce au trafic de la boutique.

Réglage	Rôle
Pixel d'ouverture	Mesure les ouvertures. Désactivé par défaut ; à mentionner dans votre politique de confidentialité si vous l'activez.
Relance 1, Relance 2, Relance 3	Cochez les relances utilisées.
Délai (minutes)	Compté depuis la dernière activité du panier : 60 = 1 h, 1440 = 24 h, 4320 = 72 h. Les délais doivent être croissants.
Écart minimal entre deux relances (minutes)	Évite deux e-mails trop rapprochés.
Âge maximal d'un panier relancé (jours)	Au-delà, le panier n'est plus relancé.
Montant minimal du panier (TTC, devise du panier)	Ignore les petits paniers.
Taille d'un lot, Plafond par heure, Pause entre deux envois (ms)	Limitent le débit d'envoi.

Capture de l'e-mail et consentement (RGPD)

Capture de l'e-mail et consentement (RGPD)

☒ Capturer l'e-mail des visiteurs invités dès la saisie dans le tunnel de commande

Consentement

- ☒ Case à cocher (recommandé) : aucune adresse n'est conservée sans consentement
- ☐ Aucune case (Intérêt légitime : à justifier et à mentionner dans votre politique de confidentialité)

Texte de la case (fr)

J'accepte de recevoir un rappel par e-mail si je n'ai pas terminé ma commande.

☐ Clients avec compte : ne relancer que ceux qui ont accepté les offres partenaires (optin)

Durée de conservation des données (jours) Fenêtre d'attribution d'une commande à une relance (jours)

90

7

La suppression d'un client par les outils RGPD de PrestaShop (module psgdpr) efface aussi ses paniers suivis et son historique de relances. Les adresses désinscrites sont conservées uniquement sous forme d'empreinte irréversible pour respecter leur refus.

Réglage	Rôle
Capturer l'e-mail des visiteurs invités dès la saisie dans le tunnel de commande	Permet de relancer un visiteur sans compte.
Case à cocher (recommandé)	Une case apparaît sous le champ e-mail : aucune adresse n'est conservée sans consentement.
Aucune case (intérêt légitime)	À justifier et à mentionner dans votre politique de confidentialité.
Texte de la case	Vide : « J'accepte de recevoir un rappel par e-mail si je n'ai pas terminé ma commande. ».
Clients avec compte : ne relancer que ceux qui ont accepté les offres partenaires (optin)	Restreint les relances des clients connectés.
Durée de conservation des données (jours)	90 par défaut. Les données plus anciennes sont supprimées automatiquement.
Fenêtre d'attribution d'une commande à une relance (jours)	Délai pendant lequel une commande est comptée comme récupérée.

Bon de réduction automatique et Sécurité et tests

Bon de réduction automatique

☐ Offrir un bon unique par panier

À partir de la relance

Type

Valeur

2

Pourcentage

10

Validité (jours)

Montant minimal du panier

7

0

☒ Appliquer le bon automatiquement au clic sur le lien

Le bon est à usage unique, créé à la relance choisie et lié au client s'il a un compte (un invité reçoit un code à usage unique non nominatif).

Sécurité et tests

Validité du lien de récupération (jours)

Nombre maximal d'utilisations du lien

14

5

Adresses de test autorisées (séparées par des virgules) : seules elles, et votre adresse d'employé, peuvent recevoir un e-mail de test réel

Réglages : bon de réduction, sécurité et tests

Réglage	Rôle
Offrir un bon unique par panier	Crée un code à usage unique.
À partir de la relance	Relance qui annonce le bon. Le même code figure dans les suivantes.
Type, Valeur	Pourcentage ou montant fixe.
Validité (jours), Montant minimal du panier	Conditions d'utilisation du bon.
Appliquer le bon automatiquement au clic sur le lien	Le bon est ajouté au panier rouvert.
Validité du lien de récupération (jours)	14 par défaut.
Nombre maximal d'utilisations du lien	5 par défaut.

Réglage	Rôle
Adresses de test autorisées (séparées par des virgules)	Seules ces adresses, et votre adresse d'employé, peuvent recevoir un e-mail de test réel.

Modèles d'e-mail

Modifiez, puis cliquez sur **Enregistrer les modèles.**

Gabarit de chaque relance

Cinq gabarits compatibles avec les clients e-mail (tables, styles intégrés, mode sombre). Choisissez celui de chaque relance.

The image displays five email templates for relaunching a shopping cart, each with a different theme. All templates are for 'Maison Lumen' and feature a blue header with the logo. The main content area is white with a blue border. The footer is white with a blue border.

- Classique:** Features a blue header with the logo. The main content area is white with a blue border. The footer is white with a blue border. The text is in a standard sans-serif font. The button 'Retrouver mon panier' is blue with white text.
- Minimal:** Features a blue header with the logo. The main content area is white with a blue border. The footer is white with a blue border. The text is in a standard sans-serif font. The button 'Retrouver mon panier' is blue with white text.
- Promo avec bon:** Features a blue header with the logo. The main content area is white with a blue border. The footer is white with a blue border. The text is in a standard sans-serif font. The button 'Retrouver mon panier' is blue with white text. A yellow banner at the top says 'Une offre vous attend - 10 %'. A yellow box in the center contains the text '-10 %' and 'Vos codes promo WSCR-DEM01234'.
- Dernière chance:** Features a blue header with the logo. The main content area is white with a blue border. The footer is white with a blue border. The text is in a standard sans-serif font. The button 'Retrouver mon panier' is blue with white text.
- Aux couleurs du thème:** Features a blue header with the logo. The main content area is white with a blue border. The footer is white with a blue border. The text is in a standard sans-serif font. The button 'Retrouver mon panier' is blue with white text.

Couleurs et logo

☒ Suivre les couleurs du thème Webservice (palette du thème détectée)

Couleur principale

Couleur d'accent

Texte

Fond

Le gabarit « Aux couleurs du thème » utilise toujours la palette du thème. Les autres l'utilisent si la case ci-dessus est cochée, sinon les couleurs choisies ici.

Logo (URL https ; vide : logo de la boutique)

https://

Modèles d'e-mail : gabarit de chaque relance, couleurs et logo

Réglage	Rôle
Gabarit de chaque relance	Cinq gabarits : Classique, Minimal, Promo avec bon, Dernière chance, Aux couleurs du thème . Cochez Relance 1, Relance 2 ou Relance 3 sous celui que vous attribuez à chaque relance.
Suivre les couleurs du thème Websource	Coché : les e-mails prennent la palette du thème.

Réglage	Rôle
Couleur principale, Couleur d'accent, Texte, Fond	Vos couleurs, si la case précédente est décochée.
Logo (URL https ; vide : logo de la boutique)	Logo affiché en haut de l'e-mail.

Textes

Variables : {firstname} {cart_total} {cart_url} {products} {shop_name} {coupon_code} {unsubscribe_url} . Un champ vide utilise le texte par défaut (affiché en grisé).

Français (French)

Relance 1

Objet

{firstname}, vous avez oublié quelque chose dans votre panier

Titre

Votre panier vous attend

Texte d'introduction

Bonjour {firstname},

Vous avez laissé des articles dans votre panier sur {shop_name}. Ils sont toujours disponibles. Retrouvez-les en cliquant sur le lien ci-dessous.

Bouton

Retrouver mon panier

Texte de fin

Une question ? Répondez simplement à cet e-mail, nous vous aiderons avec plaisir.

Relance 2

Modèles d'e-mail : textes de chaque relance

Réglage	Rôle
Objet, Titre, Texte d'introduction, Bouton, Texte de fin	Textes de chaque relance, par langue. Un champ vide utilise le texte par défaut, affiché en grisé.
Variables	{firstname} , {cart_total} , {cart_url} , {products} , {shop_name} , {coupon_code} , {unsubscribe_url} sont remplacées à l'envoi.

Réglage	Rôle
Mentions en pied de page (mentions légales, motif de l'envoi)	Texte du bas de l'e-mail.

Aperçu et envoi de test

Relance

Langue

1

Français (French)

☐ Aperçu mode sombre

Aperçu (sans enregistrer)

 Maison Lumen

Votre panier vous attend

Bonjour Camille,

Vous avez laissé des articles dans votre panier sur Maison Lumen.
Ils sont toujours disponibles : finalisez votre commande en quelques clics.



T-shirt imprimé colibri

Quantité : 1

22,94 €



Pull imprimé colibri

Quantité : 1

34,46 €

Total du panier : 109,00 €

Retrouver mon panier

Une question ? Répondez simplement à cet e-mail, nous vous aiderons avec plaisir.

Aperçu d'une relance

Réglage	Rôle
Relance, Langue, Aperçu mode sombre	Choix de l'aperçu.
Aperçu (sans enregistrer)	Affiche le résultat de vos modifications sans les enregistrer.
Envoi de test : Adresse	Votre adresse d'employé ou une adresse de test autorisée.
Envoyer réellement (sinon : boîte de capture)	Décoché, le test est seulement écrit dans la boîte de capture.

Tâche planifiée et démo

La carte **Tâche planifiée (cron)** affiche les deux commandes prêtes à copier, avec le jeton propre à votre boutique.

Élément	Rôle
Option A : commande de console (recommandée)	Ligne à ajouter aux tâches planifiées du serveur, toutes les 10 minutes.
Option B : URL sécurisée (hébergement mutualisé, cron web)	Adresse à appeler toutes les 10 minutes. Elle contient un jeton secret : ne la partagez pas.
Lancer un passage maintenant	Traite tout de suite les relances dues.
Régénérer le jeton	Crée un nouveau jeton. L'ancienne adresse cesse de fonctionner.
Démonstration	Voir la prise en main.
Boîte de capture	Messages écrits en mode capture. Voir affiche un message, Vider la boîte de capture les efface.

Choisissez une seule des deux options. Si vous n'avez aucun accès aux tâches planifiées, activez **Déclenchement opportuniste** dans **Réglages**.

Cas d'usage

Mettre le module en service.

1. Réglez les délais et les textes, vérifiez l'**Aperçu**.
2. Programmez la tâche planifiée (onglet **Tâche planifiée et démo**).
3. Dans **Réglages**, cochez **Activer la détection et l'envoi des relances**, choisissez **Envoi réel**, cliquez sur **Enregistrer les réglages**. Un avertissement rappelle que les relances partent désormais vers vos clients.
4. Surveillez le **Tableau de bord** les premiers jours.

Offrir une réduction à la deuxième relance. Cochez **Offrir un bon unique par panier**, choisissez **À partir de la relance 2**, le **Type** et la **Valeur**. Attribuez le gabarit **Promo avec bon** à la relance 2.

Relancer aussi les visiteurs sans compte. Laissez cochés **Capturer l'e-mail des visiteurs invités...** et **Case à cocher (recommandé)** : le visiteur qui coche la case en saisissant son adresse pourra être relancé.

Un client ne veut plus de rappels. Chaque e-mail contient un lien de désinscription. Un clic suffit ; la page propose **Me réabonner** en cas d'erreur.

Vous êtes désinscrit(e)

Vous ne recevrez plus de rappel de panier de notre part. Vos autres communications ne sont pas modifiées.

[Retour à la boutique](#)[Me réabonner](#)

Restez informé(e)

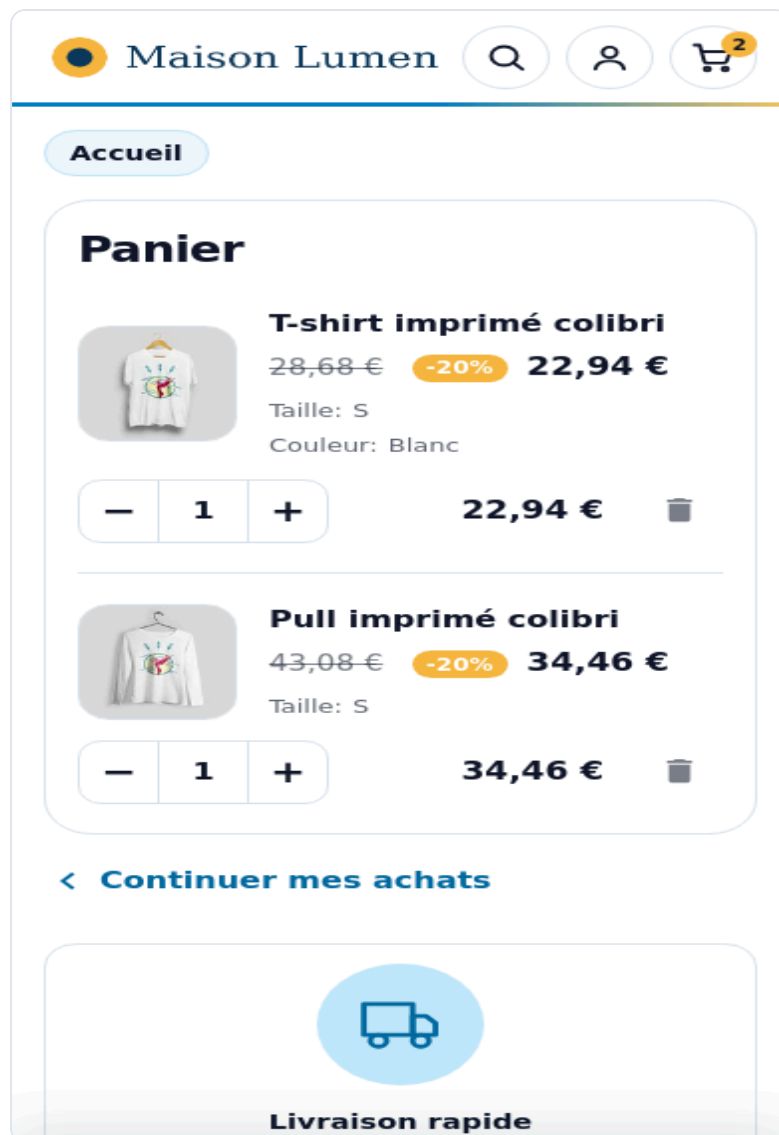
Recevez nos nouveautés et nos offres, sans spam.

[S'inscrire](#)

J'accepte de recevoir la newsletter de Maison Lumen par e-mail. Je peux me désinscrire à tout moment grâce au lien présent dans chaque message.

Page affichée après un clic sur le lien de désinscription

Sur téléphone. Le panier rouvert s'affiche comme un panier habituel.



Panier rouvert sur un téléphone

Questions fréquentes

Quels paniers sont relancés ? Les paniers non vides, non commandés, dont l'adresse e-mail est connue (client connecté, ou visiteur ayant donné son accord), inactifs depuis le délai de la première relance.

Que se passe-t-il si le client a déjà commandé ? Il n'est pas relancé.

Le lien fonctionne-t-il plusieurs fois ? Oui, dans la limite du **Nombre maximal d'utilisations du lien** et de sa durée de validité. Un second clic n'ajoute rien de plus au panier.

Et si un produit n'est plus en stock ? Il n'est pas ajouté et un message le signale. Si le prix a changé, le prix actuel s'applique et le visiteur est prévenu.

Où retrouver les bons créés ? Dans **Catalogue > Réductions**, leur code commence par WSCR- .

Les adresses désinscrites sont-elles conservées ? Seulement sous forme d'empreinte, pour respecter le refus. L'adresse en clair n'est pas gardée.

Dépannage

Problème	Solution
Rien ne part	Vérifiez : module activé, mode Envoi réel , tâche planifiée en place (le tableau de bord affiche le dernier passage), délai de la première relance écoulé, e-mail connu et consentement donné, adresse non désinscrite, plafond par heure non atteint.
Les messages restent dans la boîte de capture	Vous êtes en mode Capture .
Le cron par URL répond « forbidden »	Le jeton est incorrect ou a été régénéré : recopiez l'adresse depuis l'onglet Tâche planifiée et démo .
Lancer un passage affiche une page d'erreur	Lancez le passage avec la commande de console de l'option A et signalez le problème au support.
Les e-mails arrivent en courrier indésirable	Faites configurer SPF, DKIM et DMARC pour votre domaine et gardez un plafond par heure raisonnable.
L'e-mail de test est refusé	L'adresse doit être votre adresse d'employé ou figurer dans Adresses de test autorisées .
Le message « Le prix a changé » apparaît sur le panier	Normal : le prix actuel est appliqué.

Désinstallation

1. Ouvrez **Modules > Gestionnaire de modules**.
2. En face de « Webservice Panier abandonné », ouvrez le menu et cliquez sur **Désinstaller**.
3. Supprimez la tâche planifiée du serveur.

La désinstallation supprime les paniers suivis, le journal des relances, la liste des adresses désinscrites, les réglages et les bons WSCR- .