



Devhub.
by Graphik Impact

MODULE PRESTASHOP · DOCUMENTATION

Advanced B2B & B2C

Validez vos clients pros (VIES + SIRET + Kbis), automatisez TVA OSS et relancez les paniers abandonnés depuis un seul module PrestaShop validé par expert-comptable. 30+ fonctionnalités B2B/B2C.

VERSION

2.3.19

Documentation utilisateur

Ce manuel couvre l'installation, la configuration et l'usage quotidien du module Advanced B2B & B2C. Il s'adresse aux administrateurs PrestaShop qui souhaitent piloter une activité B2B/B2C unifiée, automatiser la conformité fiscale et reconquérir leurs paniers abandonnés.

ÉDITEUR
Graphik Impact

DATE
Mai 2026

COMPATIBILITÉ
PrestaShop 8.0 → 9.x

Sommaire

1.	Présentation du module	3
2.	Prérequis techniques	6
3.	Installation	8
4.	Configuration initiale	10
5.	Guide par fonctionnalité (16 modules intégrés)	14
	5.1 Portefeuilles Clients B2B & B2C	15
	5.2 11 Profils d'Inscription Professionnels	16
	5.3 Validation TVA Intracommunautaire (VIES)	17
	5.4 Validation SIRET/SIREN (INSEE SIRENE)	18
	5.5 Vérification des Documents Professionnels	19
	5.6 Attribution Automatique aux Groupes Clients	19
	5.7 Exonérations TVA & Autoliquidation	20
	5.8 Suivi Seuil VAD-IC / OSS (10 000 €)	21
	5.9 Centre de Rapports Fiscaux	22
	5.10 Relance des Paniers Abandonnés	23
	5.11 Formulaire de Rétractation (Loi Hamon)	24
	5.12 Protection reCAPTCHA v3	25
	5.13 Bon de Commande / Référence Client	27
	5.14 Vérification d'Âge	26
	5.15 Paiement par Mandat Administratif	28
	5.16 Tableau de Bord Intelligent	29
6.	Conformité légale et fiscale	30
7.	FAQ et troubleshooting	32
8.	Support et contact	35

CHAPITRE 1

Présentation du module

Advanced B2B & B2C est la solution PrestaShop tout-en-un pour piloter une activité mixte clients professionnels et particuliers : validation client automatisée, conformité TVA intracommunautaire, relance commerciale et conformité légale, en un seul module maintenu.

La référence B2B/B2C pour PrestaShop

Si vous gérez à la fois des **clients professionnels et particuliers** sur votre boutique PrestaShop, vous connaissez les défis : validation fastidieuse des comptes pros, conformité TVA intracommunautaire complexe, suivi du seuil OSS, paniers abandonnés qu'on n'arrive pas à rattraper, factures non conformes...

Advanced B2B & B2C est la solution tout-en-un qui automatise tout cela depuis un seul module, conçu par des experts e-commerce et **validé par expert-comptable**.

Pourquoi ce module ?

Aujourd'hui, gérer une activité B2B/B2C avec les modules PrestaShop standards demande **5 à 8 modules différents** (validation pro, gestion TVA, paniers abandonnés, formulaires sécurisés, etc.). Résultat : conflits, mises à jour difficiles, factures TVA non conformes, surcoûts de licence cumulés.

Advanced B2B & B2C remplace ces 5 à 8 modules par **une solution unifiée**, avec :

- **Validation client professionnelle automatisée** : API VIES (TVA UE) + API INSEE SIRENE (entreprises FR) + workflow Kbis/RIB
- **Conformité fiscale complète** : autoliquidation TVA B2B intra-UE, exonérations export hors UE, suivi seuil OSS 10 000 €, déclarations ERTVA
- **Reconquête commerciale** : relance paniers abandonnés multi-niveaux avec codes promo automatiques
- **Sécurité légale** : reCAPTCHA v3, formulaire de rétractation Loi Hamon, vérification d'âge HMAC, RGPD natif
- **Spécifique secteur public** : paiement par mandat administratif avec workflow 3 étapes

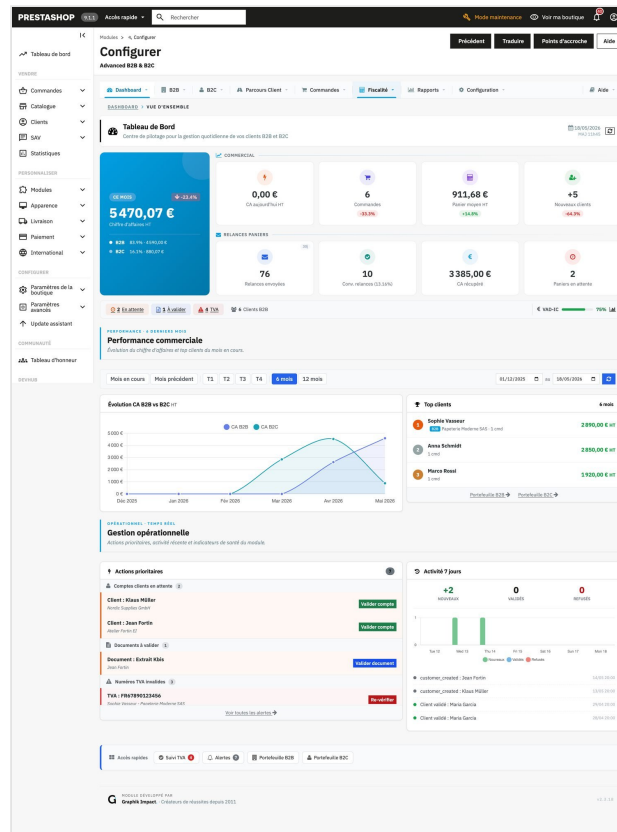


FIGURE 1. Tableau de bord : KPIs temps réel, graphique 7 jours, alertes opérationnelles.

Pour qui ?

- **E-commerçants B2B/B2C** qui veulent un workflow propre et une conformité fiscale automatique
- **Grossistes et revendeurs** qui ont besoin de profils d'inscription différenciés (Entreprise, Revendeur, Association, Collectivité, etc.)
- **Boutiques exportant en UE** qui doivent gérer la TVA OSS et les déclarations intracommunautaires
- **Vendeurs au secteur public** qui ont besoin du paiement par mandat administratif
- **Activités réglementées** (alcool, CBD, vapotage, armes) qui ont besoin d'une vérification d'âge légale et auditable

Bénéfices mesurables

- **Réduction de 80 % du temps de validation** des comptes professionnels grâce au workflow automatisé VIES + SIRET + Kbis
- **0 % d'erreur fiscale TVA** sur les factures B2B intra-UE et exports hors UE (mentions légales injectées automatiquement)
- **+15 à +30 % de récupération du panier abandonné** selon vos campagnes de relance
- **Conformité RGPD garantie** : purge automatique, désinscription en 1 clic, droit à l'oubli
- **1 seul module à maintenir** au lieu de 5 à 8 (économie de licences + simplicité de mise à jour)

Pourquoi Graphik Impact ?

Module développé par **Graphik Impact**, agence française installée dans le Grand Est et spécialisée dans le développement PrestaShop depuis sa fondation en 2011. Elle exploite ce module en production sur les sites de ses propres clients e-commerce depuis plusieurs années, avec retour terrain quotidien.

Support technique en français et anglais, mises à jour régulières, taux TVA UE actualisés annuellement.

À RETENIR

16 fonctionnalités intégrées, **29 tables** de base de données, **44 hooks** PrestaShop, **140+ clés de configuration**, **5 langues** d'interface (FR, EN, DE, ES, IT). Compatible PrestaShop 8.0 à 9.x, PHP 7.4 à 8.3, multi-boutique entièrement supporté.

CHAPITRE 2

Prérequis techniques

Avant d'installer le module, vérifiez que votre environnement satisfait aux prérequis suivants. Le module a été conçu pour fonctionner sur des configurations courantes (mutualisé, dédié, cloud) sans matériel spécifique.

PrestaShop

- Version **8.0 minimum**
- **8.2.x recommandée**
- Toutes les versions PS 8.x supportées (testées jusqu'à 8.2.6)
- **Compatibilité PrestaShop 9.x** validée (testée en recette sur PS 9.1.1)

PHP

- Version **7.4 minimum**
- **8.0 et 8.1 recommandées**
- Versions **8.2 et 8.3 supportées**

Base de données

- MySQL **5.7 minimum** (8.0 recommandé)
- MariaDB **10.3 minimum** (10.5 recommandé)
- Encodage `utf8mb4` recommandé
- Le module crée **29 tables** préfixées `ps_advb2bc_` à l'installation

Extensions PHP requises

- `ext-curl` — appels API VIES, INSEE SIRENE et reCAPTCHA
- `ext-openssl` — signatures HMAC et cookie de vérification d'âge
- `ext-json` — sérialisation des configurations et logs
- `ext-mbstring` — manipulation des chaînes multilingues

Comptes externes

SERVICE	STATUT	USAGE
Google reCAPTCHA v3	Gratuit, optionnel	Protection des formulaires (clés site + secrète)

SERVICE	STATUT	USAGE
API VIES (Commission européenne)	Publique, sans compte	Validation TVA intracommunautaire
API INSEE SIRENE	Publique, sans compte	Validation SIRET/SIREN entreprises FR

Hébergement

- Compatible **mutualisé, dédié, cloud** (AWS, OVH Cloud, Plesk, cPanel, etc.)
- Mémoire PHP minimale recommandée : **256 Mo**
- **Cron** natif PrestaShop ou cron système (pour les relances panier et synchronisations)
- Accès <https://> recommandé (obligatoire pour les appels API et reCAPTCHA)

IMPORTANT

Le module ne nécessite **aucune dépendance Composer externe** ni librairie tierce additionnelle. Tout est embarqué pour faciliter la mise à jour et éviter les conflits avec d'autres modules.

CHAPITRE 3

Installation

Trois méthodes d'installation sont disponibles selon votre canal d'acquisition du module. La procédure recommandée passe par la marketplace officielle PrestaShop, qui assure les mises à jour automatiques via un contrat de support inclus.

Méthode 1 — Via la marketplace officielle PrestaShop (recommandée)

1. Connectez-vous à votre back-office PrestaShop avec un compte administrateur
2. Rendez-vous dans **Modules → Marketplace**
3. Recherchez « *Advanced B2B & B2C* »
4. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Configurer**
5. Saisissez vos identifiants marketplace pour activer les mises à jour automatiques

Méthode 2 — Via Graphik Impact en direct

1. Téléchargez l'archive `advanced_b2b_b2c-2.3.19.zip` depuis votre espace client Graphik Impact
2. Dans le back-office, allez dans **Modules → Gestionnaire de modules → Installer un module**
3. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et chargez l'archive ZIP
4. PrestaShop installe automatiquement le module (création des 29 tables + configuration par défaut)
5. Cliquez sur **Configurer** pour accéder au tableau de bord du module

Méthode 3 — Upload manuel SFTP

Si votre hébergement vous interdit l'upload via l'interface web (limite de taille, restrictions sécurité) :

1. Dézippez l'archive sur votre poste local
2. Uploadez le dossier `advanced_b2b_b2c/` dans `/modules/` de votre PrestaShop via SFTP
3. Connectez-vous au back-office
4. Allez dans **Modules → Gestionnaire de modules**
5. Recherchez « *Advanced B2B & B2C* » dans la liste et cliquez sur **Installer**

Première installation : ce qui se passe

À l'installation, le module exécute automatiquement :

- Création des **29 tables** SQL préfixées `ps_advb2bc_`
- Enregistrement de **44 hooks** PrestaShop (affichage et logique métier)
- Configuration par défaut **conservatrice** : aucune fonctionnalité ne bloque vos utilisateurs sans que vous l'activiez consciemment

- Création de la **page CMS de rétractation** en 5 langues (FR, EN, DE, ES, IT)
- Création des **groupes de clients B2B** nécessaires
- Création du **moyen de paiement Mandat Administratif** (désactivé par défaut)

RÉVERSIBILITÉ

La désinstallation du module via PrestaShop est **propre** : toutes les tables, hooks, configurations et pages CMS créés à l'installation sont supprimés. Aucun résidu en base ou sur disque.

Vérification post-installation

Après installation, accédez au menu du module dans le back-office :

Configurer le module → Onglet « État de la configuration »

L'écran **État de la configuration** vérifie automatiquement la santé de votre installation (tables créées, hooks enregistrés, droits d'écriture, API joignables). Voir chapitre 4.4.

CHAPITRE 4

Configuration initiale

Le module est livré avec une configuration par défaut sûre. Cette section vous guide à travers les réglages essentiels à effectuer avant la mise en production : choix du mode B2B/B2C, configuration TVA, vérification de l'état général.

Accès au module

Depuis le back-office PrestaShop :

Modules → Gestionnaire de modules → Advanced B2B & B2C → Configurer

Le tableau de bord s'ouvre par défaut sur l'onglet « **Dashboard** » avec les KPIs temps réel.

Choix du mode opératoire

Le module propose 2 modes B2B principaux :

Mode Simple

Attribution automatique au groupe B2B basée sur le champ *société* renseigné à l'inscription. Aucune validation manuelle requise. Idéal pour les boutiques qui veulent traiter le B2B sans frictions administratives.

Mode Validation (recommandé)

Workflow multi-étapes : **En attente** → **Vérifié** → **Validé** → **Rejeté**. Chaque compte pro passe par un cycle d'approbation administrateur avec notifications email automatiques. Idéal pour les activités qui nécessitent un contrôle préalable (grossiste, revendeur, secteur public).

Le basculement entre les deux modes se fait depuis l'onglet **Mode B2B / Groupes**.

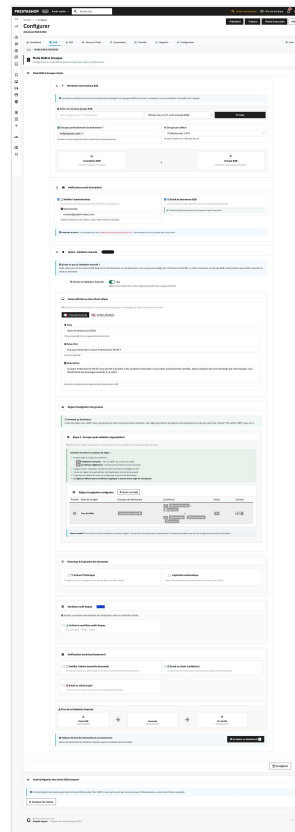


FIGURE 2. Onglet « Mode B2B / Groupes » : basculement Simple / Validation, conditions d'attribution.

Configuration TVA

Le module reconnaît automatiquement trois régimes fiscaux applicables à votre boutique. Le choix se fait depuis l'onglet **Situation Fiscale** et conditionne toute la chaîne de calcul TVA et de mentions sur facture.

B2C – sous le seuil de 10 000 €

Vos ventes B2C intracommunautaires sont taxées au **taux TVA français**. Aucune déclaration OSS requise tant que le seuil annuel de 10 000 € n'est pas franchi.

B2C – OSS (One-Stop Shop)

Vous avez franchi le seuil ou avez opté volontairement pour le régime OSS. Vos ventes B2C intra-UE sont alors taxées au **taux TVA du pays de destination**. Le module gère les 27 taux TVA UE actualisés annuellement.

B2B intra-UE

Vos ventes B2B intracommunautaires bénéficient de l'**autoliquidation** (TVA 0 % avec mention « Exonération de TVA – Article 262 ter I CGI » sur facture). Conformité immédiate avec la Directive 2006/112/CE.

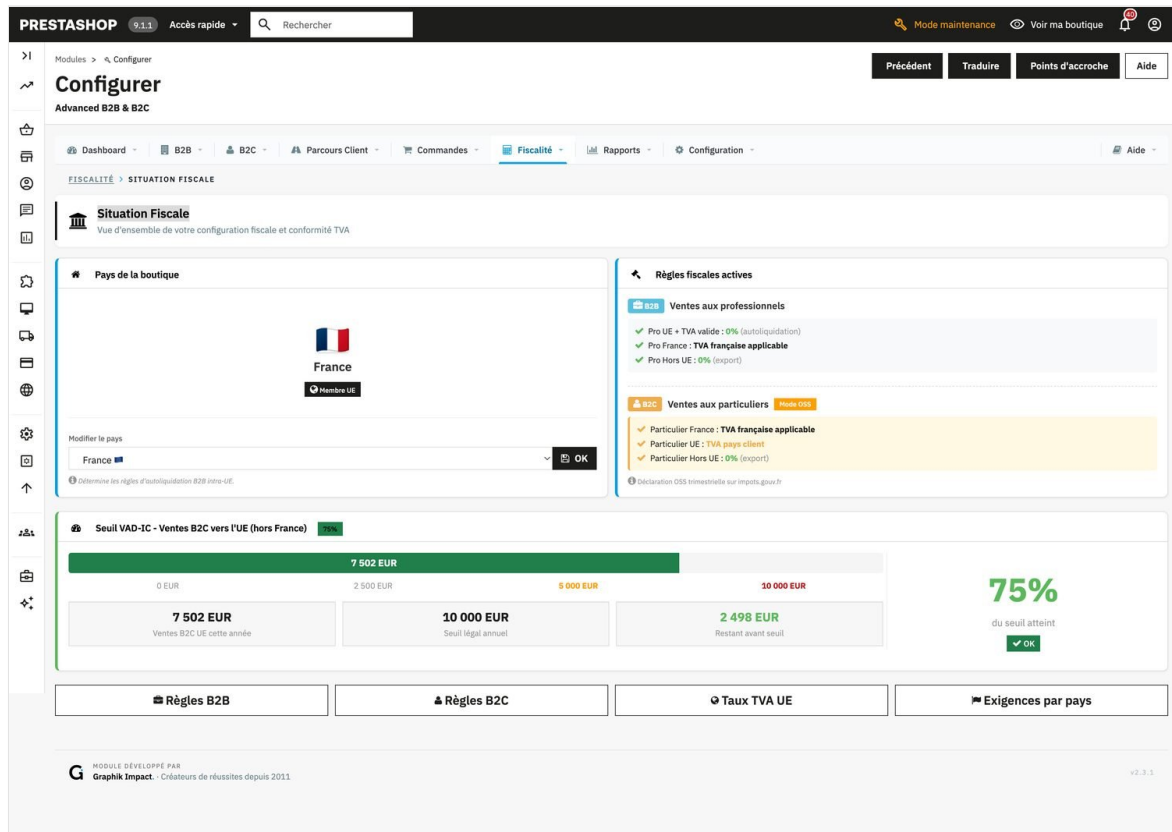


FIGURE 3. Situation Fiscale : sélection du régime applicable + jauge OSS temps réel.

Vérification de l'état général

Avant la mise en production, l'onglet **État de la configuration** exécute une série de contrôles automatiques :

- 29 tables SQL créées et accessibles
- 44 hooks PrestaShop enregistrés
- Droits d'écriture sur les dossiers `/upload/` et `/img/cms/`
- Connexion aux API externes (VIES, INSEE SIRENE)
- Cohérence des taux TVA UE
- Pages CMS de rétractation créées dans toutes les langues actives

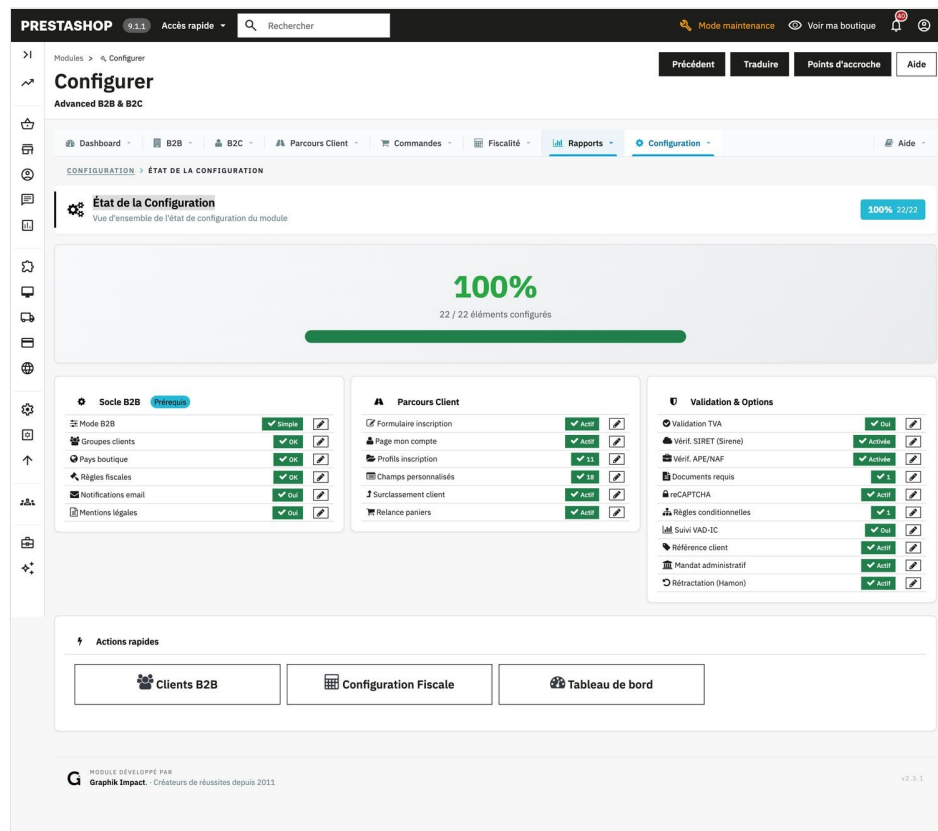


FIGURE 4. État de la configuration : diagnostic post-installation complet, voyants verts/rouges.

BONNE PRATIQUE

Repassez sur l'onglet **État de la configuration** après chaque mise à jour majeure de PrestaShop ou du module : il permet de détecter immédiatement les régressions éventuelles.

CHAPITRE 5

Guide par fonctionnalité

Ce chapitre détaille les 16 fonctionnalités intégrées au module. Chaque section décrit le périmètre fonctionnel, les paramètres clés et présente une capture d'écran de l'interface concernée. Les fonctionnalités sont regroupées en cinq familles : gestion clients, conformité fiscale, reconquête commerciale, sécurité & conformité légale, workflow commercial, pilotage.

Gestion clients

01 Portefeuilles Clients B2B & B2C

Deux vues consolidées dédiées aux clients professionnels et particuliers, avec filtres dynamiques (statut, groupe, montant CA, ancienneté) et export CSV/Excel. Le portefeuille B2B affiche en plus le statut de validation, le numéro TVA, les documents transmis et le journal d'audit complet (changements de groupe, validations, rejets).

- **Mode Simple** : attribution auto au groupe B2B basée sur le champ société
- **Mode Validation** : workflow *En attente* → *Vérifié* → *Validé* → *Rejeté* avec notifications email à chaque transition
- Journal d'audit complet : qui a fait quoi et quand

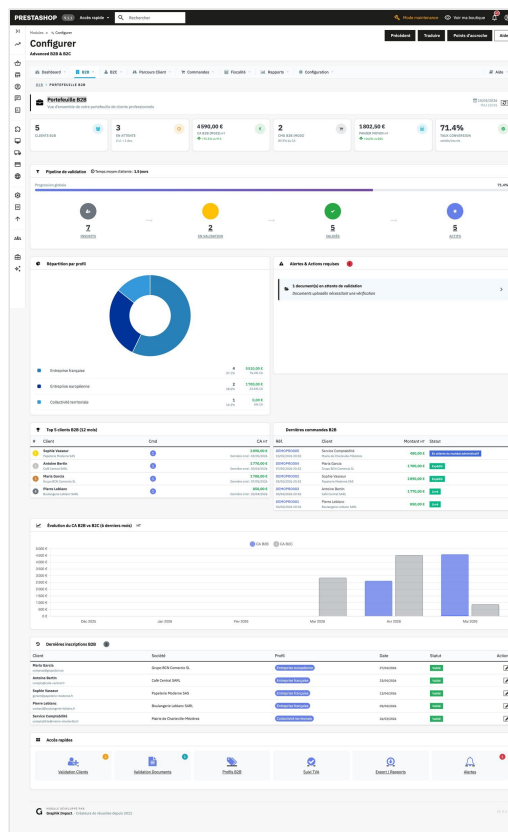


FIGURE 5. Portefeuille B2B : vue consolidée avec filtres et indicateurs de statut.

02 11 Profils d'Inscription Professionnels

Pour adresser tous les segments B2B, le module propose 11 profils d'inscription pré-configurés : *Entreprise, Revendeur, Grossiste, Association, Collectivité, Travailleur indépendant, Micro-entrepreneur, SARL, EURL, Commerçant, Professionnel*. Chaque profil peut accueillir jusqu'à 30 champs personnalisés dynamiques (texte, sélection, fichier, date) et bénéficie d'une attribution automatique au groupe client correspondant.

- Affichage en **mode cartes** ou **liste** avec icônes et descriptions
- Champs conditionnels (par exemple « Code APE » visible uniquement pour profil Entreprise)
- Validation côté client et côté serveur

FIGURE 6. Front-office : sélection visuelle du profil d'inscription parmi 11 options.

03 Validation TVA Intracommunautaire (VIES)

Le module se connecte en temps réel à l'**API VIES officielle** de la Commission européenne pour valider les numéros de TVA intracommunautaires des 27 pays de l'UE. Le formatage du numéro est automatique selon le format du pays (FR XX 12345678901, DE 123456789, IT 12345678901, etc.) et la raison sociale est auto-remplie depuis VIES quand disponible.

- **Cache intelligent** 30 jours (configurable) pour éviter les appels redondants
- Actions configurables sur TVA invalide : *bloquer*, *avertir* ou *ignorer*
- Outil de **vérification en masse** dans le tableau de bord (resynchroniser toute la base d'un coup)
- Mode dégradé : si VIES tombe, le format est validé localement

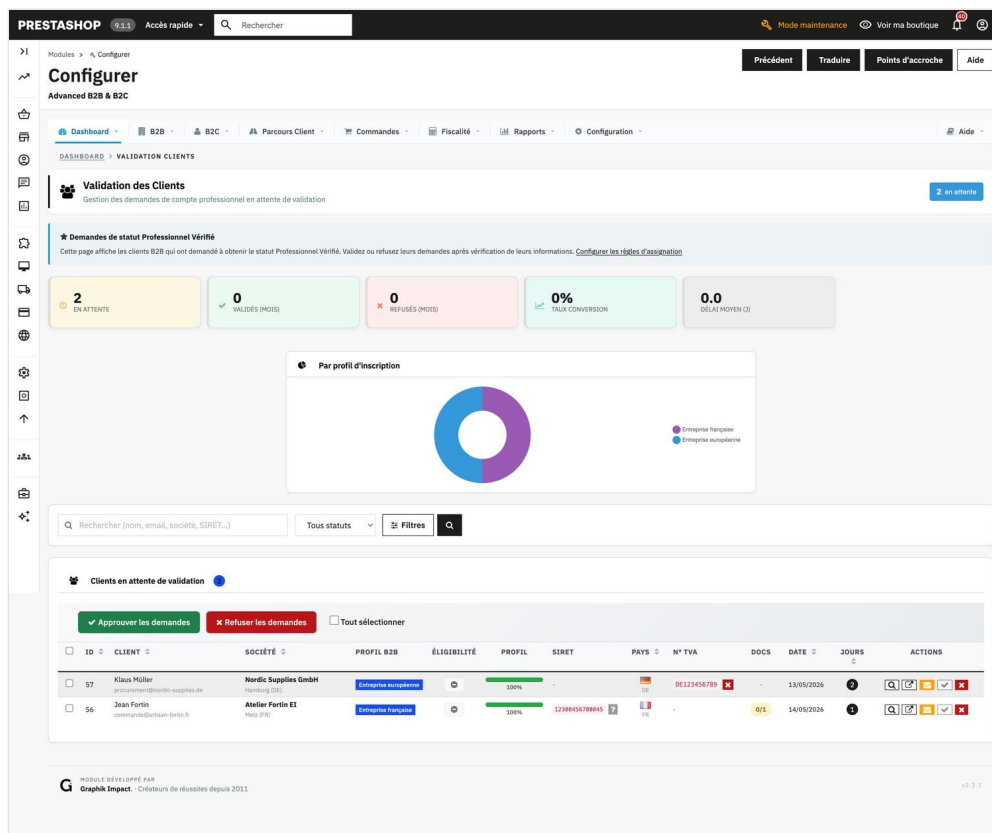


FIGURE 7. Page de validation client : statut VIES, SIRET, documents en un coup d'œil.

04 Validation SIRET / SIREN (INSEE SIRENE)

Pour les entreprises françaises, le module interroge l'**API INSEE SIRENE** et auto-remplit le nom de l'entreprise, l'adresse postale et le code APE/NAF. Un contrôle d'unicité empêche d'enregistrer deux fois la même entreprise sous des comptes distincts.

- API SIRENE publique, sans inscription
- **Mode dégradé** : validation du format si l'API est indisponible (clé Luhn)
- Contrôle d'unicité : détection des SIRET déjà enregistrés sur d'autres comptes

À NOTER

L'API SIRENE n'expose pas le numéro de TVA. Pour la validation TVA d'une entreprise française, le module recompose **FR + clé + SIREN** selon l'algorithme officiel et le vérifie via VIES.

05 Vérification des Documents Professionnels

Workflow complet d'upload et d'approbation des justificatifs professionnels : Kbis, RIB, pièce d'identité du dirigeant, certificats spécifiques métier. L'admin reçoit une notification à chaque dépôt, peut approuver ou rejeter avec motif, et reçoit une alerte avant l'expiration de chaque document daté.

- **Whitelist sécurisée** : contrôle des extensions, types MIME et taille maximale
- Suivi automatique des **dates de validité** avec relances email
- Workflow approbation/rejet par document avec motif obligatoire en cas de rejet
- Téléchargement réservé à l'admin (jamais public)

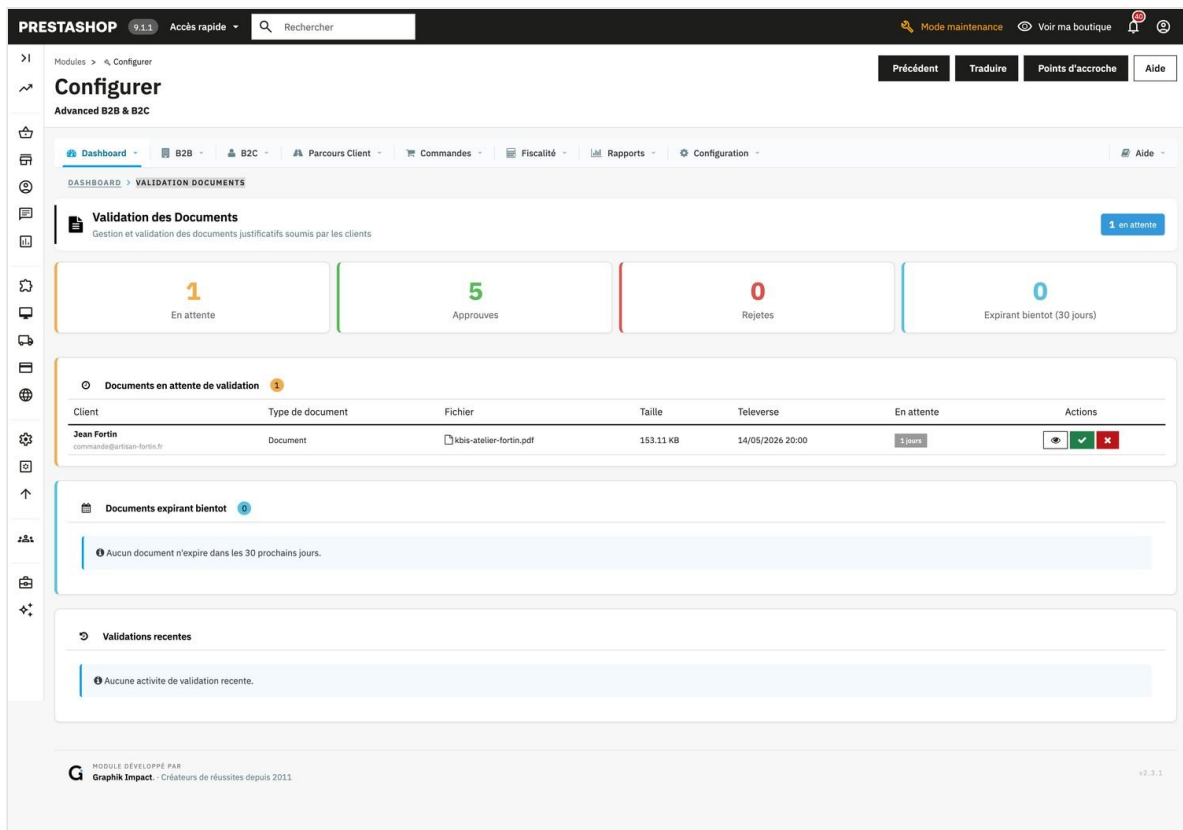


FIGURE 8. Validation des documents pros : liste, statut, expirations, actions admin.

06 Attribution Automatique aux Groupes Clients

Un moteur de règles vous permet de basculer automatiquement vos clients entre groupes en fonction de leur comportement d'achat : montant cumulé, nombre de commandes, ancienneté, valeurs de champs personnalisés. La logique avancée combine conditions **AND** et **OR** avec groupes imbriqués.

- Exemple typique : « *Promouvoir au groupe VIP si CA cumulé > 5 000 €* »
- Exemple typique : « *Basculer en groupe Fidèle si inscrit > 12 mois ET ≥ 3 commandes* »
- Exécution automatique via CRON ou manuelle avec **prévisualisation** avant application
- Journal d'audit complet (qui, quoi, quand)

Conformité fiscale

07 Exonérations TVA & Autoliquidation

Le module gère automatiquement les trois cas d'exonération courants pour un e-commerçant français :

Autoliquidation B2B intra-UE

TVA 0 % automatique avec mention « *Exonération de TVA – Article 262 ter I CGI* » injectée sur la facture PDF. Conforme Directive 2006/112/CE Art. 196 (reverse charge).

Export hors UE

Exonération automatique avec mention « *Exportation – Article 262 I 1° CGI* » sur la facture. Justificatifs (preuves de sortie du territoire UE) traçables.

DOM-TOM

Régime spécial des territoires d'outre-mer (Article 294 CGI) avec mentions adaptées par destination.

Les mentions sont injectées **automatiquement sur les factures PDF en 5 langues** (FR, EN, DE, ES, IT) selon la langue du client.

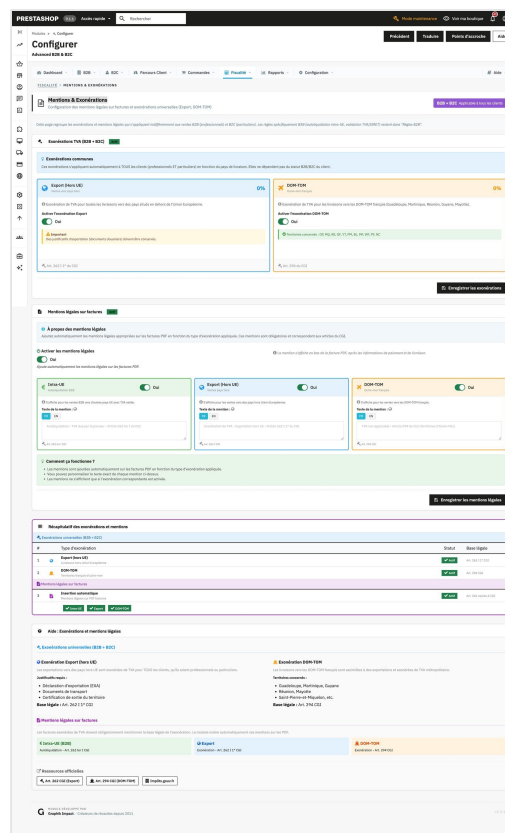


FIGURE 9. Mentions d'exonération multilingues : éditeur centralisé, prévisualisation immédiate.

08 Suivi Seuil VAD-IC / OSS (10 000 €)

Depuis le 1^{er} juillet 2021, un e-commerçant français doit passer au régime OSS dès que ses ventes B2C intracommunautaires cumulées dépassent **10 000 € par an**. Le module suit cette progression en temps réel et émet des alertes proactives.

- **Jauge visuelle** : progression en temps réel vers le seuil 10 000 €
- **Alertes automatiques** par email à 90 % et au dépassement
- **Top destinations** : classement des pays UE par chiffre d'affaires B2C
- Configuration OSS : **taux TVA par pays** de destination (27 pays UE actualisés annuellement)

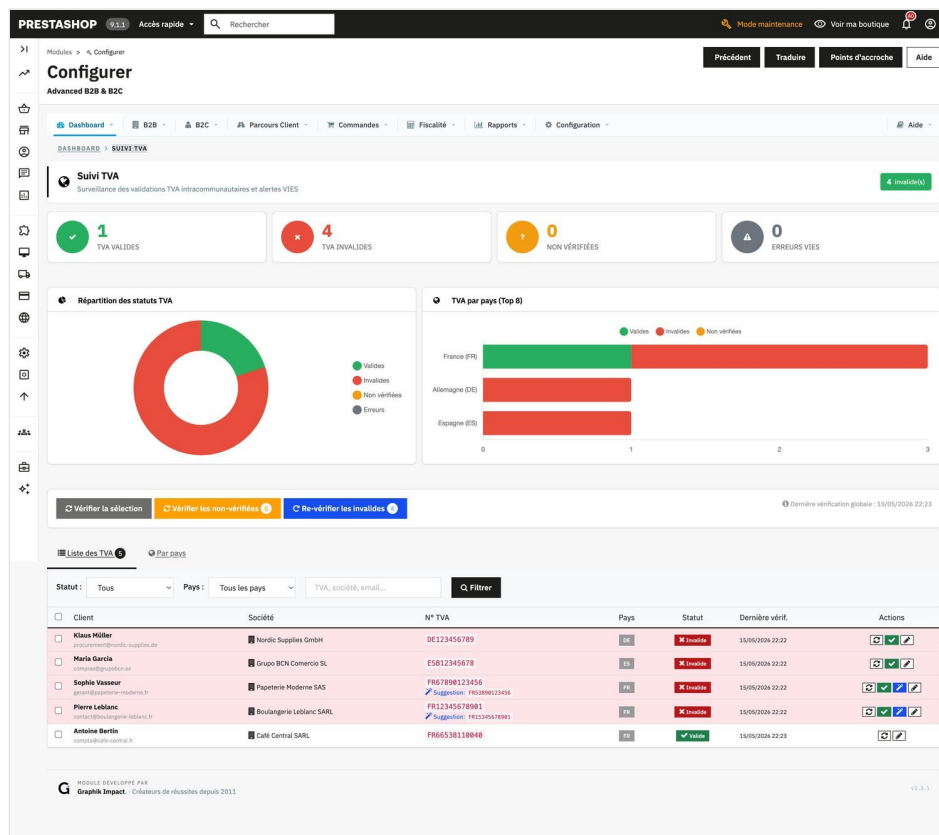


FIGURE 10. Suivi du seuil VAD-IC : jauge, top pays, alertes à 90 % et au franchissement.

09 Centre de Rapports Fiscaux

Un centre de rapports unifié pour générer toutes les déclarations fiscales attendues d'une activité B2B/B2C exportant en UE. Les rapports sont exportables au format CSV, Excel ou PDF (compatible expert-comptable).

- **Déclaration TVA France** : ventilation par taux (20 %, 10 %, 5,5 %, 2,1 %)
- **Livraisons Intra-UE (ERTVA)** : remplace l'ancienne DEB, format conforme
- **TVA B2C UE (OSS)** : détail par pays de destination
- **Ventes Hors UE** : suivi avec justificatifs d'exportation
- Planification de rapports **automatiques par email** (mensuel, trimestriel, annuel)

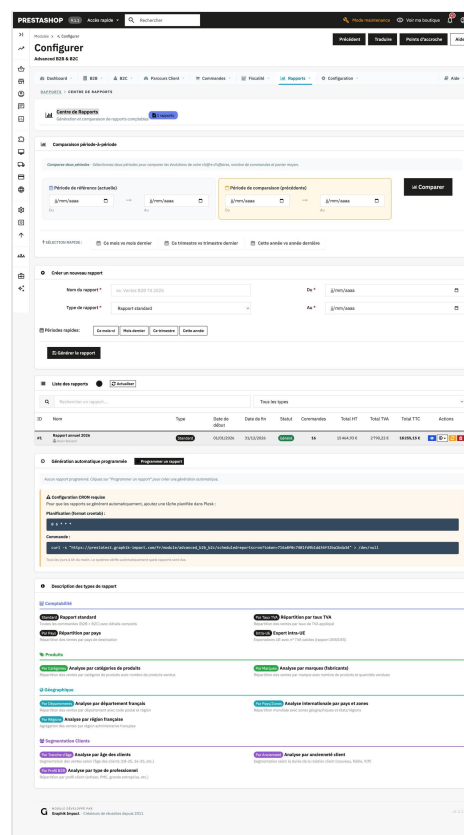


FIGURE 11. Centre de rapports : accès unifié aux 4 grandes déclarations + export multi-format.

Reconquête commerciale

10 Relance des Paniers Abandonnés

Un système de relance multi-niveaux entièrement intégré, sans dépendance à un service tiers d'emailing. Vous définissez autant de plans que souhaité, chacun avec ses propres délais, segments cibles et codes promo.

- **Plans multi-niveaux** : créez par exemple « Relance 1h sans promo », « Relance 24h -5 % », « Relance 72h -10 % »
- **Ciblage intelligent** par type client (B2B / B2C), groupe, montant minimum du panier
- **Codes promo automatiques** : réduction en %, montant fixe, ou livraison gratuite
- **Emails responsive** : templates professionnels avec images produits, réassurance et réseaux sociaux
- **Suivi statistique** : taux d'ouverture, clics, conversions et CA récupéré
- Envoi automatique via CRON avec **limitation de débit** (anti-spam)
- **Conformité RGPD** : lien de désinscription, purge automatique des données anciennes

PRESTASHOP 9.1.1 Accès rapide Rechercher

Mode maintenance Voir ma boutique

Modules > Configurer

Configurer
Advanced B2B & B2C

Précédent Traduire Points d'accroche Aide

Dashboard B2B B2C Parcours Client Commandes Fiscalité Rapports Configuration Aide

PARCOURS CLIENT > RELANCE PANIERS ABANDONNÉS

Relance Paniers Abandonnés
Envoyez automatiquement des emails de relance aux clients ayant abandonné leur panier

3 plans actifs

77 Emails envoyés
62.34% ouverture

10 Conversions
12.99% taux

3385,00 € CA récupéré
May: 338,50 €

20.83% Taux de clic
30 derniers jours

Plans actifs: 3 Désabonnés: 0 Taux ouverture: 62.34%

Voir les statistiques détaillées Configuration

CONFIGURATION: PLANS ACTIFS

Plans de relance
Scénarios automatisés déclenchés selon le délai d'abandon et le profil client.

Plans de relance

Priorité	Nom	Délai	Cibles	Réduction	Statut	Actions
0	Relance +1h	1 heure	B2B, B2C	Pourcentage	Inactif	[Edit] [Play] [Stop]
1	B2C - Premier rappel 24h	24 heures	B2C	Pourcentage	Actif	[Edit] [Play] [Stop]
2	B2C - Dernier rappel 72h	72 heures	B2C	Pourcentage	Actif	[Edit] [Play] [Stop]
3	B2B - Rappel pro 48h	48 heures	B2B	Montant fixe	Actif	[Edit] [Play] [Stop]

Configuration CRON Jamais exécuté

MODULE DÉVELOPPÉ PAR
Graphik Impact - Créateurs de réussites depuis 2011

v2.3.1

FIGURE 12. Plans de relance : configuration des niveaux, codes promo et statistiques.

Sécurité et conformité légale

11 Formulaire de Rétractation (Loi Hamon)

Page CMS automatique conforme à l'**Article R221-1 du Code de la consommation**. Le formulaire interactif permet au client de sélectionner les produits concernés, choisir un motif et joindre un justificatif. Le retour est créé automatiquement dans PrestaShop, avec notification équipe et client.

- Page CMS créée en **5 langues** à l'installation (FR, EN, DE, ES, IT)
- Formulaire interactif avec sélection produits, motif, upload justificatifs
- **Création automatique du retour** dans PrestaShop
- Option **restriction B2C** : réserver le formulaire aux clients particuliers uniquement (les pros bénéficient d'autres canaux)

Appellez-nous : 0324354387 Français Déconnexion Thomas Durand Panier (0)

my store VÊTEMENTS ACCESSOIRES ART Rechercher

Accueil / Votre compte / Formulaire de rétractation

Formulaire de rétractation

Conformément à la Loi Hamon, vous pouvez envoyer une demande de rétractation à notre Service Client dans les 14 jours qui suivent votre commande.

Droit de rétractation
Conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation.

Sélectionnez la commande concernée *

DEMO000007 - 13/05/2026 (En cours de préparation)

Produits de la commande (DEMO000007)
Sélectionnez les produits que vous souhaitez retourner et indiquez les quantités.

Commande en cours de livraison
Le délai de rétractation de 14 jours débute à la réception de votre commande. Vous pourrez effectuer votre demande une fois la livraison confirmée.

T-shirt imprimé colibri 28.68 € x 5

Mug The best is yet to come 14.28 € x 5

Télécharger le formulaire de rétractation
Vous pouvez également télécharger le formulaire de rétractation en PDF pré-rempli avec vos informations et nous le retourner par courrier ou email.

TÉLÉCHARGER LE PDF PRÉ-REMPLI

Sélectionnez une commande ci-dessus pour télécharger le formulaire.

Besoin d'aide ?
Pour toute question concernant votre demande de rétractation, n'hésitez pas à contacter notre service client.

CONTACTER LE SERVICE CLIENT

Retour à votre compte Accueil

Recevez nos offres spéciales

Votre adresse e-mail S'ABONNER

Vous pouvez vous abonner à tout moment. Vous trouverez pour cela nos informations de contact dans les conditions d'utilisation du site.

PRODUITS
Promotions
Nouveaux produits
Meilleures ventes

NOTRE SOCIÉTÉ
Licence
Mentions légales
Conditions d'utilisation
A propos
 Paiement sécurisé
Contactez-nous
Plan du site
Magasins

VOTRE COMPTE
Informations
Adresses
Commandes
Avoirs
Bons de réduction
Retours produits
Liste d'envies
Mes alertes
Déconnexion

INFORMATIONS
Graphik Impact
86 avenue Charles de Gaulle
06050 Charville-Méolans
France
Appellez-nous : 0324354387
Envoyez-nous un e-mail :
contact@graphik-impact.com

© 2026 - Logiciel e-commerce par PrestaShop™

FIGURE 13. Formulaire de rétractation côté front : guidage client + upload justificatif.

12 Protection reCAPTCHA v3

Protection invisible des formulaires sensibles par **Google reCAPTCHA v3**. Aucune interaction utilisateur n'est requise : pas de puzzle, pas de case à cocher. Le score (0,1 à 1,0) est analysé en arrière-plan et déclenche les actions configurées.

- **Score configurable** de 0,1 à 1,0 (défaut 0,5) : seuil de bascule entre humain et bot
- **Formulaires protégés** : inscription, connexion, newsletter, contact, rétractation
- Compatible **multi-thèmes** : Warehouse, Creative Elements (Elementor), Classic
- Mode **journalisation** avant blocage : observez les scores avant d'activer le mode bloquant

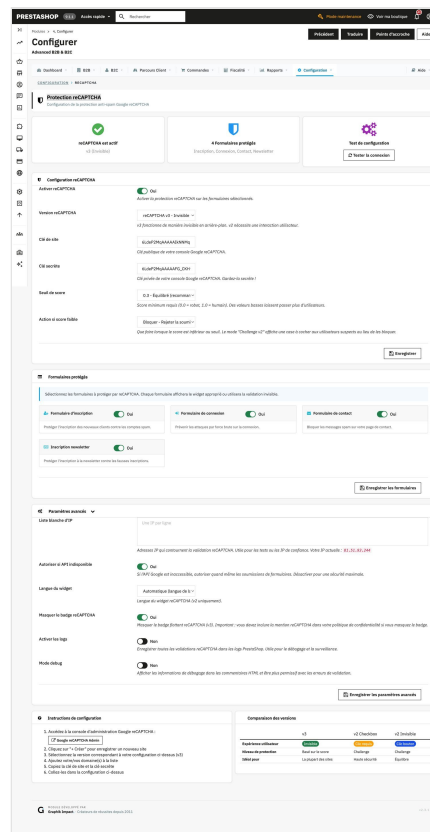


FIGURE 14. Configuration reCAPTCHA : clés, seuil, formulaires protégés, mode log/block.

14 Vérification d'Âge

Popup modal entièrement personnalisable affichée à la première visite ou à l'accès à une catégorie sensible. Indispensable pour les boutiques d'alcool, CBD, vapotage ou armes. Le cookie de validation est **signé HMAC** et conforme WCAG 2.1 AA + RGPD.

- **2 méthodes** : saisie de date de naissance (calcul auto de l'âge) ou simple confirmation (oui/non)
- **5 presets visuels** + textes multilingues
- **Restriction par catégorie ou produit** avec héritage automatique sur les sous-catégories
- **Presets légaux** par typologie de produit (alcool 18 ans, CBD, vapotage, armes)
- **Cookie HMAC signé** : impossible à manipuler côté client
- **Accessibilité WCAG 2.1 AA** : navigation clavier, contraste, lecteur d'écran

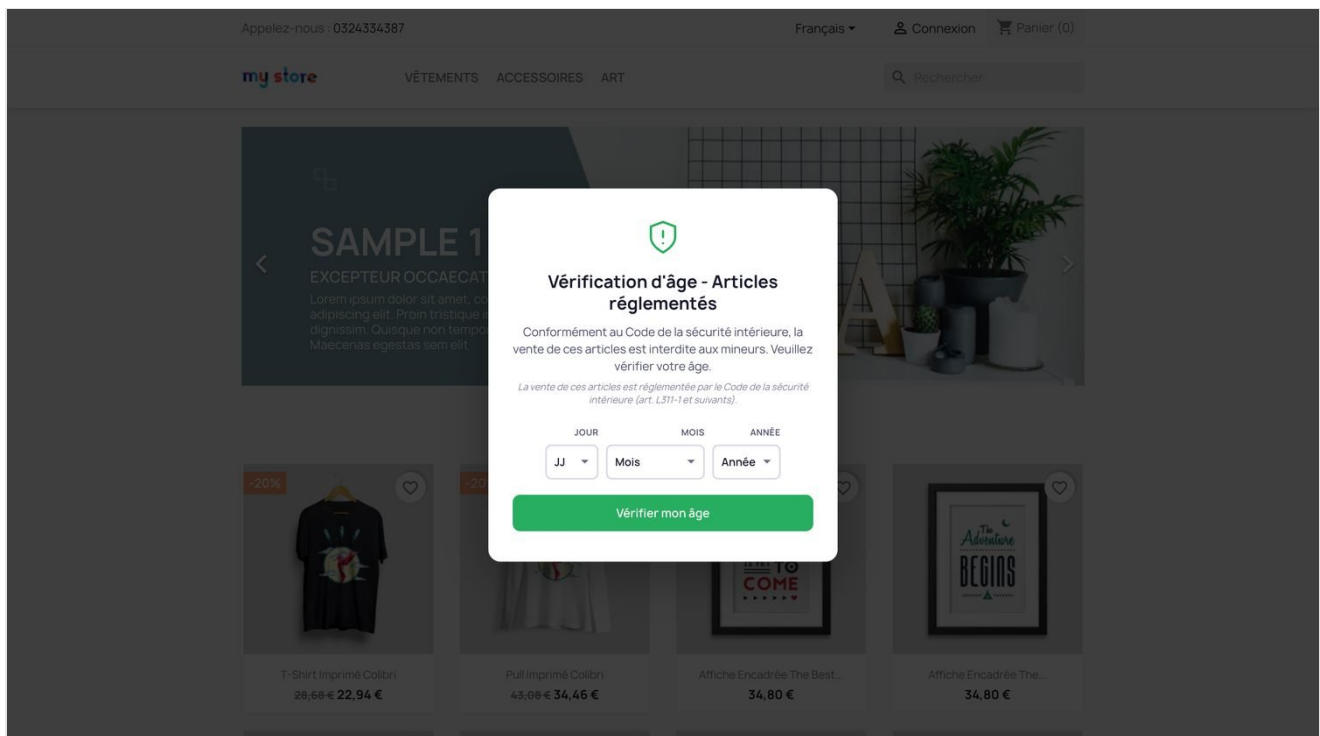


FIGURE 15. Vérification d'âge côté front : popup personnalisable, accessible, multilingue.

Workflow commercial

13 Bon de Commande / Référence Client

Pour les clients B2B qui passent des commandes nominatives avec leur propre numéro de bon de commande interne. Le champ « **Référence (numéro BC/PO)** » est ajouté dans le panier et au checkout, et apparaît automatiquement sur la facture PDF générée.

- Champ optionnel ou obligatoire (configurable par groupe client)
- Visible sur le **PDF facture** et l'email de confirmation
- Option « **B2B uniquement** » : champ masqué pour les particuliers
- Indexable côté admin pour retrouver une commande par référence client

The screenshot displays the 'Configuration' page for 'Référence interne client' in the Prestashop Admin interface. The page is divided into two main sections: 'Configuration' and 'Textes personnalisés'.

Configuration section:

- Activer la fonctionnalité:** A toggle switch set to 'Oui' (Yes).
- Champ obligatoire:** A toggle switch set to 'Oui' (Yes).
- Réserver aux professionnels:** A toggle switch set to 'Oui' (Yes).
- Afficher sur les factures:** A toggle switch set to 'Oui' (Yes).
- Colonne dans le listing commandes:** A toggle switch set to 'Oui' (Yes).
- Afficher dans le panier:** A toggle switch set to 'Oui' (Yes).
- Position dans le récapitulatif:** A dropdown menu set to 'En haut (avant les articles)'.

Textes personnalisés section:

- Tout de commande (Front-office):**
 - Libellé du champ:** A text input field with the value 'Votre référence interne / BDC'.
 - Placeholder:** A text input field with the value 'Ex: BC-2025-001234'.
 - Aperçu:** A preview of the field as it will appear in the user interface.
- Factures PDF:**
 - Libellé sur facture:** A text input field with the value 'Votre référence interne'.
 - Aperçu:** A preview of the field as it will appear on the PDF invoice.

At the bottom right of the configuration section, there is an 'Enregistrer' (Save) button.

FIGURE 16. Référence interne client : configuration côté admin et affichage facture.

15 Paiement par Mandat Administratif (Secteur Public)

Moyen de paiement dédié au secteur public, disponible automatiquement pour les profils *Collectivité*, *Établissement public* et *Administration*. Workflow 3 étapes avec PDF accusé de réception automatique.

WORKFLOW 3 ÉTAPES

1. **En attente de mandat** : la commande est créée, l'accusé de réception PDF est envoyé au client
 2. **Mandat reçu** : déclenche la génération de la facture (TVA applicable selon profil)
 3. **Mandat validé** : enregistre le paiement comptable côté PrestaShop
- **PDF accusé de réception** professionnel généré automatiquement
 - Email de confirmation au client et au marchand avec PDF en pièce jointe
 - **Onglet admin dédié** dans la fiche commande : statut, timeline, actions de transition
 - Référence de virement pour **rapprochement bancaire**
 - Configuration flexible : email contact, adresse postale, instructions, délai de paiement
 - Téléchargement sécurisé via **token HMAC** depuis l'espace client

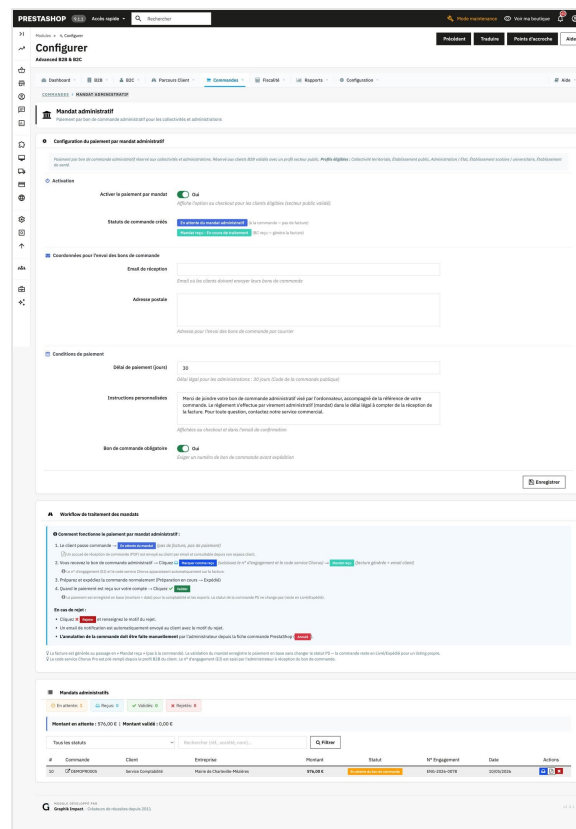


FIGURE 17. Mandat administratif : workflow 3 étapes et configuration éditeur.

Pilotage

16 Tableau de Bord Intelligent

Le tableau de bord est l'écran d'accueil du module. Il agrège en temps réel les indicateurs clés de l'activité B2B/B2C et expose les actions opérationnelles à mener (validations en attente, alertes fiscales, documents expirés).

- **KPIs temps réel** : CA du mois, CA du jour, panier moyen, répartition B2B/B2C
- **Graphique 7 jours** : évolution de l'activité avec tendance
- **Alertes opérationnelles** : TVA invalides, documents expirés, seuil VAD-IC dépassé
- **Validation en attente** : accès direct aux clients et documents à traiter

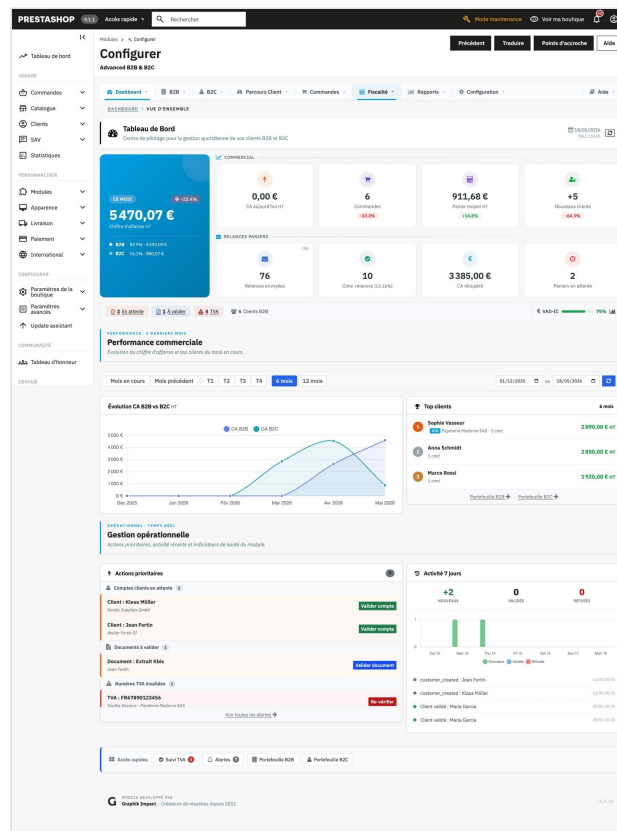


FIGURE 18. Tableau de bord : vue d'ensemble de l'activité B2B/B2C avec actions opérationnelles.

CHAPITRE 6

Conformité légale et fiscale

Le module a été conçu et maintenu en collaboration avec un expert-comptable, en couvrant les principaux articles du Code général des impôts français, la directive TVA européenne, le RGPD et les normes d'accessibilité.

Références fiscales

RÉFÉRENCE	APPLICATION DANS LE MODULE
Article 262 ter I CGI	Autoliquidation des livraisons intracommunautaires (B2B intra-UE) — TVA 0 % avec mention obligatoire sur facture
Article 262 I 1° CGI	Exportations hors UE — exonération de TVA avec justificatifs de sortie du territoire
Article 294 CGI	Régime spécial des départements et territoires d'outre-mer (DOM-TOM)
Directive 2006/112/CE Art. 196	Reverse charge (autoliquidation) — base juridique UE
Article R221-1 Code de la consommation	Loi Hamon — formulaire de rétractation type conforme
Seuil 10 000 € (CE 2021)	VAD-IC — bascule obligatoire vers OSS au-delà du seuil annuel

Conformité RGPD

- **Consentement explicite** à la collecte des données personnelles (case opt-in non pré-cochée)
- **Droit à l'oubli** : suppression complète des données client sur demande, en 1 clic depuis l'admin
- **Purge automatique** des données anciennes (paniers abandonnés > 6 mois, logs > 12 mois)
- **Désinscription en 1 clic** sur tous les emails de relance
- **Aucune donnée transmise** à des tiers en dehors des API officielles (VIES, SIRENE, reCAPTCHA — toutes signées HTTPS)
- Journal d'audit complet des accès aux données sensibles (documents pros, RIB)

Accessibilité (WCAG 2.1 AA)

La popup de vérification d'âge — feature la plus exposée côté front-office — est conforme WCAG 2.1 niveau AA :

- Navigation entièrement **clavier** (Tab, Enter, Esc)
- Contrastes textuels respectant les ratios minimaux

- Balisage sémantique compatible **lecteurs d'écran** (rôles ARIA, focus management)
- Textes alternatifs sur toutes les images informatives

CHAPITRE 7

FAQ et troubleshooting

Questions fréquemment posées par les boutiques en cours d'installation ou d'usage quotidien. Si votre situation n'est pas couverte ici, notre support technique vous répond sous 48 h ouvrées.

Installation et compatibilité

Q Le module est-il compatible avec PrestaShop 9 ?

R Oui. La version 2.3.19 a été testée en recette sur PS 9.1.1 avec PHP 8.2 et 8.3. Les ajustements de strict typing PS9 (initialisation des varchar non-nullables à `''` plutôt que `NULL`) sont intégrés.

Q Le module est-il compatible avec le thème Creative Elements (Elementor) ?

R Oui. Le module détecte automatiquement la présence de Creative Elements et utilise un mode d'injection alternatif via DOM (sélecteurs `.ce-login-form`, `.ce-contact-form`) plutôt que les hooks Smarty classiques. Aucune configuration particulière requise.

Q Combien de modules tiers le module remplace-t-il ?

R En moyenne entre 5 et 8 modules : validation B2B, gestion TVA OSS, relance paniers abandonnés, formulaire de rétractation, reCAPTCHA, vérification d'âge, mandat administratif et reporting fiscal. Le coût total de licence est réduit, et surtout la maintenance est unifiée.

Q Que se passe-t-il si je désinstalle le module ?

R La désinstallation est **propre et réversible**. Les 29 tables `ps_advb2bc_` sont supprimées, les 44 hooks désenregistrés, les pages CMS de rétractation et le moyen de paiement Mandat Administratif retirés. Vos données clients PrestaShop standards (groupes, commandes) ne sont jamais touchées. Une réinstallation ultérieure repart sur une configuration vierge.

Conformité fiscale

Q Les taux TVA UE sont-ils mis à jour automatiquement ?

R Oui. Chaque mise à jour du module embarque les taux TVA officiels actualisés pour les 27 pays de l'UE. La synchronisation est annuelle (les taux UE changent rarement en cours d'année). Vous pouvez aussi modifier manuellement un taux ponctuel via l'onglet *Taux TVA Européens*.

Q Comment basculer du régime B2C standard au régime OSS ?

- R Depuis l'onglet **Situation Fiscale**, sélectionnez le mode B2C – OSS. Le module applique alors automatiquement le taux TVA du pays de destination sur toutes les nouvelles ventes B2C intra-UE. Les commandes déjà passées conservent leur traitement initial.

Q L'API VIES est tombée. Mes clients pros peuvent-ils s'inscrire ?

- R Oui, en mode dégradé. Si l'API VIES est injoignable, le module valide le **format** du numéro de TVA selon les règles du pays (longueur, structure) et autorise l'inscription. Une revalidation automatique est planifiée toutes les 24 h pour les TVA non vérifiées.

Relance paniers abandonnés

Q Combien de plans de relance puis-je créer ?

- R Aucune limite imposée par le module. Vous pouvez créer autant de plans que souhaité, avec des délais et codes promo distincts (ex : « 1h sans promo », « 24h -5 % », « 72h -10 % », « 7j -15 % »).

Q Les emails de relance sont-ils responsives ?

- R Oui. Les templates fournis sont testés sur les principaux clients de messagerie (Gmail web/mobile, Outlook, Apple Mail, Thunderbird, mobile iOS et Android). Les images produits, blocs de réassurance et liens de désinscription s'adaptent automatiquement.

Validation client

Q Puis-je rejeter un compte pro et autoriser la nouvelle tentative ?

- R Oui. Le rejet d'un compte ne supprime pas le client : son statut passe à *Rejeté*. Il peut être manuellement repassé en *En attente* par l'admin à tout moment, ou demander une nouvelle vérification depuis son espace client.

Q Comment importer une base de clients pros existants ?

- R Le module n'impose pas de migration. Les clients existants sont reconnus automatiquement à leur première connexion après installation. Pour appliquer rétroactivement la validation VIES sur une base existante, utilisez l'outil *Vérification en masse* de l'onglet Validation Clients.

Support

Q Quel est le délai de réponse du support ?

R Sous **48 h ouvrées** par email (français ou anglais). Pour les contrats de support actifs, un canal prioritaire est disponible avec engagement de réponse sous 24 h ouvrées.

Q Le support inclut-il l'aide à l'installation ?

R L'installation standard ne nécessite pas d'assistance — la procédure est documentée pas à pas et automatisée. Pour les configurations complexes (multi-boutique, thèmes très personnalisés, intégration avec d'autres modules tiers), un accompagnement payant peut être proposé.

CHAPITRE 8

Support et contact

Notre équipe technique vous accompagne dans la prise en main et l'évolution du module. Toutes les requêtes passent par notre canal email officiel pour assurer une traçabilité complète.

Canaux de support

Support technique

- ▶ **Email** : contact@graphik-impact.com
- ▶ **Réponse** : sous 48 h ouvrées (lun-ven, 9h-18h heure de Paris)
- ▶ **Langues** : français, anglais
- ▶ **Périmètre** : installation, configuration, bugs, demandes d'évolution

Informations à fournir lors d'une demande

Pour accélérer le traitement, merci de joindre dans votre message :

- **Version** du module (visible en haut du tableau de bord)
- **Version** de PrestaShop (Configuration → Informations)
- **Version** de PHP (Configuration → Informations)
- **Thème** utilisé (Classic, Warehouse, Creative Elements, autre)
- Liste des **autres modules** actifs susceptibles d'interférer (paiement, validation, marketing)
- **Capture d'écran** du symptôme ou du message d'erreur
- Si possible, le **résultat de l'onglet « État de la configuration »** du module (capture)

Évolutions et roadmap

Le module est en évolution continue. Les axes prioritaires pour les prochaines versions :

- Intégration de nouveaux pays UE dans le suivi OSS
- Connecteurs ERP optionnels (Dolibarr, Sage)
- API REST native pour pilotage externe des relances et validations
- Tableau de bord vendeur avec segmentation avancée par profil pro

Vos suggestions sont les bienvenues — chaque demande client est analysée et priorisée dans notre roadmap publique.

Mises à jour

Les mises à jour mineures (correctifs, taux TVA, traductions) sont gratuites et incluses pendant les **12 mois** de support et de maintenance qui accompagnent l'acquisition du module. Les mises à jour majeures (nouvelles fonctionnalités) sont disponibles dès parution. Vos données et configurations sont préservées à chaque mise à jour : aucun reset.

À PROPOS DE L'ÉDITEUR

Graphik Impact est une agence française installée dans le Grand Est et spécialisée dans le développement PrestaShop depuis sa fondation en 2011. Elle conçoit, déploie et maintient ce module en production sur les boutiques de ses propres clients e-commerce, avec retour terrain quotidien.

Advanced B2B & B2C

v2.3.19

La référence B2B/B2C pour PrestaShop — validation client, conformité TVA OSS, relance paniers abandonnés et workflow secteur public, en un seul module maintenu par une agence française.

ÉDITEUR

Graphik Impact

SUPPORT TECHNIQUE

contact@graphik-impact.com

SITE ÉDITEUR

graphik-impact.com

HUB MODULES

devhub.graphik-impact.com