10. AVERTISSEMENT DE RECONDUCTION

- Avertissement de reconduction tacite envoyé au client

Avertissement de reconduction tacite envoyé au client

Objet

L'article L215-1 du Code de la consommation impose d'informer le consommateur, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de non-reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire un contrat à reconduction tacite. Le module envoie cet email au client et en conserve la preuve.

Dates calculées pour chaque contrat

Date	Calcul
Date de reconduction	Prochaine fin de durée contractuelle après aujourd'hui (date d'effet + n x durée en mois).
Date limite de non-reconduction	Date de reconduction moins le délai de résiliation en mois (égale à la date de reconduction si le délai est vide).
Date d'envoi prévue	Date limite moins le nombre de jours configuré (31 par défaut, entre 31 et 92).

Envoi automatique

La tâche planifiée « **Avertissement de renouvellement des contrats à reconduction tacite** » (quotidienne) examine, si l'option « Envoyer automatiquement » est active, les contrats validés, à reconduction tacite, avec date d'effet et durée, sans date effective de résiliation, ayant au moins un service actif et dont la limite de reconduction expresse n'est pas atteinte. Pour chacun :

- rien n'est envoyé avant la date d'envoi prévue ;
- rien n'est envoyé si la date limite est déjà passée (le compte rendu le signale, à traiter manuellement) ;
- rien n'est envoyé deux fois pour une même date limite ;
- l'email part aux contacts externes du contrat de type « facturation », sinon de type « suivi », sinon à l'adresse email du tiers ; sans aucune adresse, le contrat est signalé.

Le compte rendu de la tâche liste chaque contrat avec la décision prise et termine par « X avertissement(s) envoyé(s), Y contrat(s) examiné(s), Z erreur(s) ».

> La tâche peut être lancée avec le paramètre « 1 » pour un mode test qui n'envoie rien et n'enregistre rien.

Envoi manuel depuis la liste des contrats

Dans **Commerce > Contrats**, cocher les contrats puis choisir l'action de masse **« Envoyer les emails d'avertissement du renouvellement des contrats à reconduction tacite »** (droit de création des contrats requis). La fenêtre « Avertissement de reconduction tacite » rappelle le nombre de contrats sélectionnés (une infobulle précise les règles), propose le modèle d'email (celui de la configuration est présélectionné, un autre modèle de type Contrat peut être choisi), puis demande Oui/Non et Valider.

L'envoi manuel ignore la date d'envoi prévue (on peut envoyer plus tôt), mais applique les mêmes contrôles que la tâche : contrat en cours, à reconduction tacite, non résilié, avec un service actif, date limite non dépassée, pas de doublon pour une même date limite. Un message par contrat indique le résultat, puis un résumé.

Preuve de l'envoi

Après chaque envoi réussi :

- les champs « Avertissement de reconduction tacite envoyé le » et « Date limite de non-reconduction notifiée » du contrat sont renseignés ;
- un événement « Avertissement de reconduction tacite envoyé pour le contrat … » est inscrit dans l'agenda, rattaché au contrat et au tiers, avec le sujet de l'email, les destinataires, la date limite, la date de reconduction et le délai de résiliation.

Préparer le modèle d'email

Créer dans **Configuration > Emails > Modèles d'emails** un modèle de type « Contrat », rédigé dans la langue du client (le modèle est cherché dans la langue par défaut du tiers). Utiliser les substitutions du chapitre 3.3, par exemple :

> « Votre contrat `__REF__` sera reconduit tacitement le `__EC_RENEWAL_DATE__` pour `__EC_DURATION_MONTHS__` mois. Vous pouvez vous y opposer jusqu'au `__EC_NOTICE_DEADLINE__` … »

Puis sélectionner ce modèle dans la configuration du module.