

MEDIACOM87

# Botón de desistimiento legal

Cumplimiento del derecho de desistimiento del consumidor

---

**Versión 1.0.0**

---

PrestaShop 1.6 — 9.x • PHP 5.6+

Documentación de usuario — © 2008–2026 Mediacom87

# Índice

---

1. Presentación

---

2. Instalación

---

3. Configuración

---

4. Lado del cliente

---

5. Gestión en el back office

---

6. Textos legales para sus condiciones

---

7. Idiomas y compatibilidad

---

8. Soporte

---

# 1. Presentación

---

El módulo **Botón de desistimiento legal** de Mediacom87 adapta su tienda PrestaShop al derecho de desistimiento del consumidor. Añade un recorrido completo para que el cliente ejerza su derecho, genera un acuse de recibo con sello de tiempo en un soporte duradero, y ofrece al comerciante herramientas de gestión y los textos legales necesarios.

El módulo se basa en la Directiva europea 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (y, para Francia, en el Código de Consumo).

## 2. Instalación

---

- En el back office, vaya a Módulos, suba el archivo ZIP proporcionado e instale el módulo.
- Durante la instalación, el módulo crea un estado de pedido « Desistimiento solicitado », una pestaña « Desistimientos » en el menú Clientes, y sus propias tablas de datos.
- No se modifica ninguna tabla nativa de PrestaShop: todos los datos se almacenan en tablas dedicadas.

## 3. Configuración

---

Todos los ajustes están en la página de configuración del módulo, pestaña **Configuración**.

- **Texto del botón:** el texto mostrado al cliente, traducible en cada idioma.
- **Plazo de desistimiento:** el plazo legal (14 días por defecto), contado desde la entrega.
- **PDF de acuse:** adjuntar un PDF con sello de tiempo al acuse de recibo (el correo de acuse siempre se envía).
- **Enlace en el pie de página:** mostrar un enlace opcional; también puede copiar el enlace proporcionado y colocarlo donde desee.
- **URL de la página:** un slug de URL personalizable por idioma (requiere las URL amigables).
- **Exclusiones legales:** excluir productos virtuales, categorías completas (árbol con casillas) y productos concretos. El botón se oculta automáticamente para un pedido que solo contenga productos excluidos.
- **Seguimiento del reembolso:** un plazo de reembolso (14 días) y un recordatorio automático por correo al comerciante al acercarse el vencimiento.

## 4. Lado del cliente

---

- El botón aparece en la cuenta del cliente y en el detalle de un pedido elegible, y opcionalmente en el pie de página.
- Los clientes invitados pueden ejercer su derecho mediante el enlace dedicado, introduciendo el correo y la referencia del pedido.

- Tras la confirmación, el cliente recibe un acuse de recibo con sello de tiempo (correo y PDF opcional) en un soporte duradero.
- El formulario modelo de desistimiento oficial se puede descargar en PDF.
- Una vez registrada una solicitud, el cliente no puede crear otra para el mismo pedido.

## 5. Gestión en el back office

---

Vaya al menú Clientes, pestaña **Desistimientos**.

- Una lista filtrable y exportable de todas las solicitudes: referencia de la solicitud, referencia del pedido, cliente, estado, fecha del acuse, vencimiento del reembolso.
- Descarga del PDF de acuse con sello de tiempo para cada solicitud.
- Acción **Marcar como reembolsada**: el pedido pasa al estado « Reembolsado ».
- Acción **Marcar como rechazada**: el pedido vuelve a su estado anterior.
- En ambos casos, el cliente es notificado automáticamente por correo del nuevo estado.
- Las solicitudes solo las crean los clientes desde el front office; nunca se pueden añadir manualmente.

## 6. Textos legales para sus condiciones

---

La pestaña **Textos legales** ofrece tres textos listos para copiar en sus condiciones generales y avisos legales: la cláusula de desistimiento, el formulario modelo y la lista de exclusiones. Están precompletados con su plazo y la identidad de su tienda, y disponibles en el idioma que elija mediante el selector de idioma.

*Estos textos se facilitan únicamente a título informativo y no constituyen asesoramiento jurídico. Hágalos validar por un profesional del derecho cualificado antes de publicarlos.*

## 7. Idiomas y compatibilidad

---

- Interfaz y correos traducidos a 17 idiomas.
- Compatible con PrestaShop 1.6 a 9 y PHP 5.6 y superior.

## 8. Soporte

---

Módulo editado por **Mediacom87**. Para cualquier pregunta o asistencia, contacte con el soporte desde su área de cliente habitual.