

MEDIACOM87

Bouton de rétractation légal

Mise en conformité au droit de rétractation des consommateurs

Version 1.0.0

PrestaShop 1.6 — 9.x • PHP 5.6+

Documentation utilisateur — © 2008–2026 Mediacom87

Sommaire

1. Présentation

2. Installation

3. Configuration

4. Côté client

5. Gestion en back-office

6. Textes légaux pour vos CGV

7. Multilingue et compatibilité

8. Support

1. Présentation

Le module **Bouton de rétractation légal** de Mediacom87 met votre boutique PrestaShop en conformité avec le droit de rétractation des consommateurs. Il ajoute un parcours complet permettant au client d'exercer son droit, génère un accusé de réception horodaté sur support durable, et fournit au marchand les outils de gestion ainsi que les textes légaux nécessaires.

Le module s'appuie sur le Code de la consommation (articles L221-18 et suivants) et sur la directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs.

2. Installation

- Dans le back-office, allez dans Modules, téléversez le fichier ZIP fourni et installez le module.
- À l'installation, le module crée un état de commande « Rétractation demandée », un onglet « Rétractations » sous le menu Clients, et ses propres tables de données.
- Aucune table native de PrestaShop n'est modifiée : toutes les données sont stockées dans des tables dédiées.

3. Configuration

Tous les réglages se trouvent dans la page de configuration du module, onglet **Configuration**.

- **Libellé du bouton** : le texte affiché au client, traduisible dans chaque langue.
- **Délai de rétractation** : la durée légale (14 jours par défaut), comptée à partir de la livraison.
- **Accusé PDF** : joindre un PDF horodaté à l'accusé de réception (l'email d'accusé est toujours envoyé).
- **Lien en pied de page** : afficher un lien optionnel ; vous pouvez aussi copier le lien fourni et le placer où vous le souhaitez.
- **URL de la page** : un slug d'URL personnalisable par langue (nécessite les URL simplifiées).
- **Exclusions légales** : exclure les produits virtuels, des catégories entières (arborescence à cocher) et des produits précis. Le bouton est automatiquement masqué pour une commande ne contenant que des produits exclus.
- **Suivi du remboursement** : un délai de remboursement (14 jours) et un rappel automatique par email au marchand à l'approche de l'échéance.

4. Côté client

- Le bouton apparaît dans l'espace client et sur le détail d'une commande éligible, et éventuellement en pied de page.
- Les clients invités peuvent exercer leur droit via le lien dédié, en saisissant l'email et la référence utilisés pour la commande.

- Après confirmation, le client reçoit un accusé de réception horodaté (email et PDF optionnel) sur support durable.
- Le formulaire type de rétractation officiel est téléchargeable au format PDF.
- Une fois une demande enregistrée, le client ne peut pas en créer une nouvelle pour la même commande.

5. Gestion en back-office

Rendez-vous dans le menu Clients, onglet **Rétractations**.

- Liste filtrable et exportable de toutes les demandes : référence de la demande, référence de commande, client, statut, date de l'accusé, échéance de remboursement.
- Téléchargement de l'accusé PDF horodaté pour chaque demande.
- Action **Marquer comme remboursée** : la commande passe à l'état « Remboursé ».
- Action **Marquer comme refusée** : la commande revient à son état précédent.
- Dans les deux cas, le client est automatiquement notifié par email du nouveau statut.
- Les demandes sont créées uniquement par les clients depuis le front-office ; elles ne peuvent jamais être ajoutées manuellement.

6. Textes légaux pour vos CGV

L'onglet **Textes légaux** fournit trois textes prêts à copier dans vos conditions générales de vente et mentions légales : la clause de rétractation, le formulaire type et la liste des exclusions. Ils sont pré-remplis avec votre délai et l'identité de votre boutique, et disponibles dans la langue de votre choix grâce au sélecteur de langue.

Ces textes sont fournis à titre informatif et ne constituent pas un conseil juridique. Faites-les valider par un professionnel du droit qualifié avant publication.

7. Multilingue et compatibilité

- Interface et emails traduits dans 17 langues.
- Compatible PrestaShop 1.6 à 9 et PHP 5.6 et supérieur.

8. Support

Module édité par **Mediacom87**. Pour toute question ou assistance, contactez le support depuis votre espace client habituel.