



EU Withdrawal Button **Guide d'utilisation**

Module PrestaShop · Compatible avec PrestaShop de 1.7 à 9

Prêt pour les règles européennes sur la rétractation **avec un bouton toujours visible**

EU Withdrawal Button ajoute la fonction numérique de rétractation rendue obligatoire par la Directive 2023/2673 : un bouton toujours visible, une confirmation en deux étapes, un accusé de réception durable avec horodatage légal, un registre des rétractations et un PDF de bordereau de retour. À partir du 19 juin 2026, cette fonction est obligatoire pour les contrats à distance B2C dans l'UE.

1. Installation

1. Dans le back office, allez dans **Modules → Gestionnaire de modules → Ajouter un nouveau module** et sélectionnez le ZIP du module.
2. Une fois installé, cliquez sur **Configurer** pour ouvrir l'écran de configuration.

Les mises à jour sont automatiques. Mises à jour incluses, liées à votre domaine. Les domaines de développement (`.local` , `.test` , `localhost`) sont toujours autorisés. Quand une nouvelle version est disponible, elle est signalée directement dans le module.

2. Configuration · étape par étape

L'écran de configuration est un panneau de réglages complet avec un bouton **Enregistrer**. Le module comporte deux onglets : **Registre des rétractations** et **Configurer**.

Registre des rétractations

L'onglet par défaut liste chaque déclaration : filtre par statut, plage de dates, un champ de recherche (email, référence ou nom), un bouton **Filtrer** et un bouton **Exporter CSV**. Chaque déclaration porte son historique d'audit et le compte à rebours du remboursement. Quand aucune déclaration ne correspond aux filtres, ou qu'il n'y en a encore aucune, le panneau l'indique simplement : il se remplit dès qu'un client utilise le bouton de rétractation.

WELCOME

[Dashboard](#)

[Care Center](#)

SELL

Orders

Orders

Invoices

Credit Slips

Delivery Slips

Shopping Carts

Withdrawals

Catalog

Customers

Customer Service

Orders > Withdrawals

Help

Withdrawals

[Withdrawal register](#)[Settings](#)

Withdrawal register

All statuses

gg/mm/aaaa

gg/mm/aaaa

Email, reference or name

[Filter](#)[Export CSV](#)

No withdrawal declarations match the current filters. When a customer uses the withdrawal button, the declaration appears here.

Registre des rétractations : filtres, recherche et export CSV

Configurer

L'onglet Configurer couvre la visibilité du bouton, le parcours de déclaration, l'intégration avec vos commandes, l'accusé de réception et le bordereau de retour, ainsi que la gestion des données. Commencez par les groupes **Visibilité** et **Parcours de déclaration**.

- **Activer la fonction de rétractation** : l'interrupteur général. À partir du 19 juin 2026, la fonction numérique de rétractation est obligatoire pour les contrats à distance B2C dans l'UE (Directive 2023/2673) ; laissez-la activée.
- **Lien dans le pied de page** : la loi exige que la fonction reste visible en continu ; le lien du pied de page couvre chaque page.
- **Lien dans le compte client et Lien sur la page de détail de la commande** : points d'accès supplémentaires ; le lien sur la commande présélectionne la commande consultée.
- **URL de la page de rétractation** : un nouveau champ en lecture seule qui affiche l'URL conviviale de la page de rétractation côté boutique (une ligne par langue sur les boutiques multilingues), par exemple `https://votre-boutique/withdrawal` . Copiez-la dans un module de menu (Menu principal, Link List) comme lien personnalisé, dans une page CMS ou dans vos emails. Avec les URL conviviales activées, la page répond aussi directement sur `/withdrawal` ; avec les URL conviviales désactivées, le lien classique `module/cll_withdrawal/withdrawal` continue de fonctionner.
- **Libellé du bouton par langue** : laissez vide pour le libellé conforme par défaut ("Rétractez-vous du contrat ici", traduit). Gardez un texte explicite : les libellés vagues ne sont pas conformes.
- **Fenêtre de commande (jours)** : les clients connectés peuvent choisir une commande passée dans cette fenêtre (par défaut 30, une marge par rapport aux 14 jours légaux). Les invités peuvent toujours rechercher n'importe quelle commande : la déclaration n'est jamais bloquée.
- **ID de catégories / produits exemptés** : produits exemptés du droit de rétractation (personnalisés, périssables, scellés...). Le client voit une mention légale mais la déclaration n'est jamais bloquée.

PRESTASHOP 9.1.4

Quick Access

Search

Debug mode

View my store

Orders > Withdrawals

Withdrawals

Withdrawal register Settings

Updates

Status: Valid

Automatic updates are tied to your domain — no license key needed. Development domains (.local/.test/.localhost) are always allowed.

Settings

Visibility

Enable the withdrawal function

☒

Master switch. From 19 June 2026 the digital withdrawal function is mandatory for B2C distance contracts in the EU (Directive 2023/2673). Keep it on.

Link in the footer

☒

The law requires the function to be continuously visible. The footer link covers every page: disable only if you place the link elsewhere by yourself.

Link in the customer account

☒

Link on the order detail page

☒

Pre-selects the order the customer is looking at.

Withdrawal page URL

Copy this URL to add the withdrawal page to a menu module (e.g. Main menu or Link List as a custom link), a CMS page or your emails. With friendly URLs enabled the page also answers at /withdrawal.

Button label per language

EN

Leave empty for the compliant default wording ("Withdraw from the contract here", translated). If you customize it, keep an explicit wording: vague labels are not compliant.

Declaration flow

Order window (days)

Logged-in customers can pick orders placed within this window (default 30: a safety margin over the legal 14 days). Guests can always look up any order: the declaration is never blocked.

Exempt category IDs

Comma or space separated category IDs whose products are exempt from the withdrawal right (personalized, perishable, sealed goods...). The customer sees a legal notice but the declaration is NEVER blocked.

Exempt product IDs

Comma or space separated product IDs exempt from the withdrawal right.

Configurer : visibilité, le nouveau champ URL de la page de rétractation et parcours de déclaration

La partie basse du formulaire couvre l'intégration de la déclaration avec vos commandes, l'accusé de réception et le bordereau de retour, ainsi que la conservation des données.

- **Définir le statut de commande "Rétractation demandée"** : à la confirmation, la commande passe au statut personnalisé créé par le module (pas d'email supplémentaire, l'accusé de réception est la notification légale).
- **Créer un retour marchandise natif** : ouvre aussi un retour PrestaShop standard (RMA) afin que la déclaration s'intègre à votre parcours de retour existant.
- **Email copie marchand** : destination de la copie de chaque accusé de réception envoyée au marchand ; vide signifie l'email de la boutique.
- **Bordereau de retour PDF** : joindre à l'accusé de réception un bordereau de retour indépendant du transporteur (adresse et code-barres) et le proposer en téléchargement.

- **Adresse de retour** : imprimée sur le bordereau ; vide signifie l'adresse de contact de votre boutique.
- **Note de conservation RGPD** : un rappel interne sur la durée de conservation des déclarations, affiché seulement ici.
- **Supprimer les données à la désinstallation** : si activé, la désinstallation supprime tout le registre. Laissez-le désactivé : le registre est votre preuve légale.

Advanced Parameters

Total Security

COMMUNITY

Wall of Fame

Declaration flow

Order window (days)

30

Logged-in customers can pick orders placed within this window (default 30: a safety margin over the legal 14 days). Guests can always look up any order: the declaration is never blocked.

Exempt category IDs

Comma or space separated category IDs whose products are exempt from the withdrawal right (personalized, perishable, sealed goods...). The customer sees a legal notice but the declaration is NEVER blocked.

Exempt product IDs

Comma or space separated product IDs exempt from the withdrawal right.

Order integration

Set order status "Withdrawal requested"

☒

On confirmation the order is moved to the custom status created by the module (no extra email is sent: the receipt is the legal notification).

Create a native merchandise return

☐

Also opens a standard PrestaShop return (RMA) with the products of the order, so the declaration plugs into your existing return flow.

Receipt & return slip

Merchant copy email

Where the merchant copy of each receipt is sent. Empty = the shop email.

Return slip PDF

☒

Attach a carrier-agnostic return slip (address + barcode) to the receipt and offer it for download.

Return address

Printed on the return slip. Empty = your shop contact address.

Data

GDPR retention note

Withdrawal declarations are kept as proof of compliance. Review and purge them according to your GDPR retention policy.

Internal note about how long you keep withdrawal declarations. Shown only here, as a compliance reminder.

Drop data on uninstall

☐

When enabled, uninstalling the module DELETES the whole withdrawal register. Keep it off: the register is your legal proof.

Save

Configurer : intégration des commandes, accusé de réception et bordereau de retour, données

Cliquez sur **Enregistrer** en bas du panneau pour appliquer vos modifications.

Boutique v1.2.3

Deux façons pour un client d'accéder au formulaire de rétractation : le lien toujours visible dans le pied de page, et l'URL conviviale `/withdrawal` qui peut aussi être placée dans un menu, une page CMS ou un email.

Get our latest news and special sales

You may unsubscribe at any moment. For that purpose, please find our contact info in the legal notice.

Products	Our company	Your account	Store information
Prices drop	Delivery	Order tracking	PrestaShop
New products	Legal Notice	Sign in	United Kingdom
Best sellers	Terms and conditions of use	Create an account	✉ admin@dev.local
	About us		
	Secure payment		
	Contact us		
	Sitemap		
	Stores		

[Withdraw from the contract here](#)

© 2026 - Ecommerce software by PrestaShop™

Le lien de rétractation dans le pied de page, visible sur chaque page

Withdraw from the contract

You have the right to withdraw from your purchase within 14 days without giving any reason. Fill in this short form: in the next step you will review your declaration and confirm it.

Your name

Email used for the order *

Order reference *

You can find it in your order confirmation email (e.g. ABCDEFGHI).

Message (optional)

Continue to confirmation

Get our latest news and special sales

Your email address

Subscribe

You may unsubscribe at any moment. For that purpose, please find our contact info in the legal notice.

Products

Prices drop
New products
Best sellers

Our company

Delivery
Legal Notice
Terms and conditions of use
About us
Secure payment
Contact us
Sitemap
Stores

Your account

Order tracking
Sign in
Create an account

Store information

PrestaShop
United Kingdom
 admin@dev.local

[Withdraw from the contract here](#)

3. Vérifier que tout fonctionne

- Ouvrez la boutique et vérifiez que le **lien de rétractation est visible dans le pied de page** sur chaque page.
- Visitez directement `https://votre-boutique/withdrawal` et vérifiez que le formulaire se charge.
- Effectuez la confirmation en deux étapes en tant que client pour une commande test et envoyez une déclaration.
- Vérifiez que la nouvelle déclaration apparaît dans le **Registre des rétractations** avec son horodatage légal et le compte à rebours du remboursement, et que l'email avec l'accusé de réception durable arrive.
- Ouvrez la déclaration et téléchargez le **bordereau de retour PDF** (si activé) pour vérifier qu'il porte l'adresse de retour et le code-barres.

4. FAQ

La déclaration est-elle parfois bloquée ?

Non. Même pour les catégories ou produits exemptés, le client voit une mention légale mais peut toujours envoyer sa déclaration ; la loi exige que la fonction reste disponible.

Envoie-t-il un email supplémentaire au client ?

L'**accusé de réception** durable est la notification légale. Le changement de statut de commande n'ajoute pas d'email séparé.

Dois-je modifier mon thème ?

Non. EU Withdrawal Button fonctionne via des hooks standards (pied de page, compte client, commande) et est compatible avec tout thème.

Que se passe-t-il si je n'utilise pas les URL conviviales ?

La page fonctionne toujours à l'adresse classique `module/cll_withdrawal/withdrawal` ; seul l'alias court `/withdrawal` nécessite les URL conviviales activées.

Pourquoi conserver le registre à la désinstallation ?

Le registre est votre preuve légale de chaque déclaration, donc **Supprimer les données à la désinstallation** doit rester désactivé.