



EU Withdrawal Button **Guía de usuario**

Módulo PrestaShop · Compatible con PrestaShop de 1.7 a 9

Listo para las normas UE sobre desistimiento **con un botón siempre visible**

EU Withdrawal Button añade la función digital de desistimiento obligatoria por la Directiva 2023/2673: un botón siempre visible, una confirmación en dos pasos, un justificante duradero con sello de tiempo legal, un registro de desistimientos y un PDF de etiqueta de devolución. Desde el 19 de junio de 2026 esta función es obligatoria para los contratos a distancia B2C en la UE.

1. Instalación

1. En el back office ve a **Módulos → Gestor de módulos → Subir un módulo** y selecciona el ZIP del módulo.
2. Una vez instalado, haz clic en **Configurar** para abrir la pantalla de configuración.

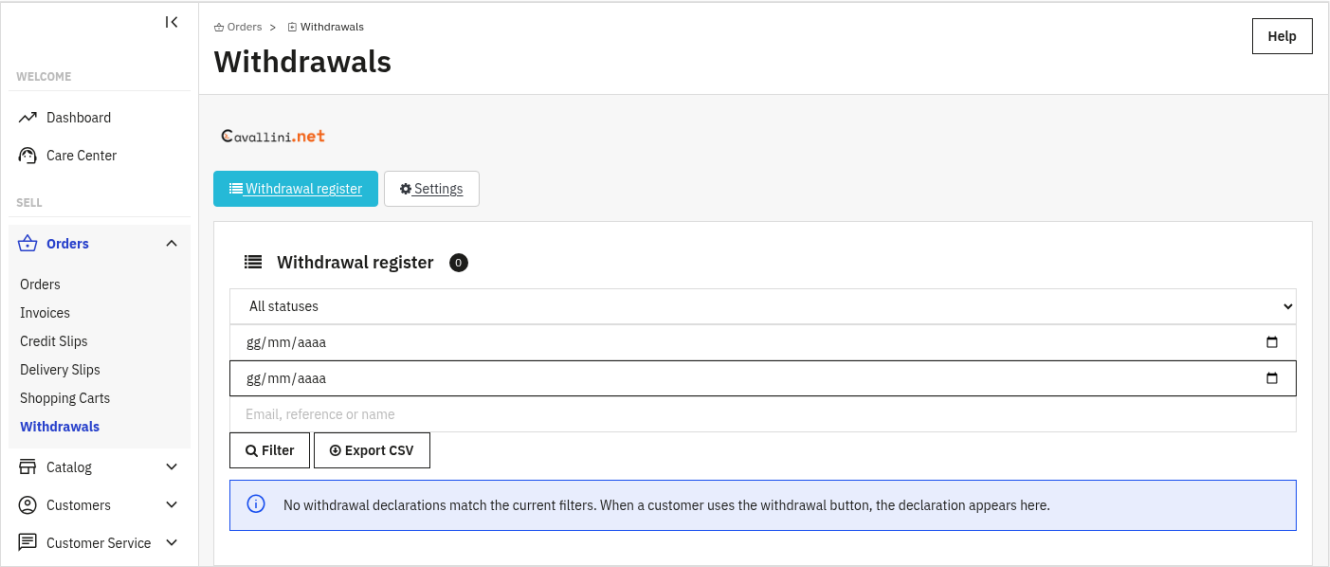
Las actualizaciones son automáticas. Actualizaciones incluidas, vinculadas a tu dominio. Los dominios de desarrollo (.local , .test , localhost) siempre están permitidos. Cuando hay una nueva versión disponible se muestra directamente dentro del módulo.

2. Configuración · paso a paso

La pantalla de configuración es un panel de ajustes completo con un botón **Guardar**. El módulo tiene dos pestañas: **Registro de desistimientos** y **Configurar**.

Registro de desistimientos

La pestaña predeterminada lista cada declaración: filtro por estado, rango de fechas, un campo de búsqueda (email, referencia o nombre), un botón **Filtrar** y un botón **Exportar CSV**. Cada declaración lleva su propio historial de auditoría y la cuenta atrás del reembolso. Cuando ninguna declaración coincide con los filtros, o aún no existe ninguna, el panel simplemente lo indica: se rellena en cuanto un cliente usa el botón de desistimiento.



Registro de desistimientos: filtros, búsqueda y exportación CSV

Configurar

La pestaña Configurar cubre la visibilidad del botón, el flujo de declaración, la integración con tus pedidos, el justificante y la etiqueta de devolución, y la gestión de datos. Empieza por los grupos **Visibilidad** y **Flujo de declaración**.

- **Activar la función de desistimiento:** el interruptor principal. Desde el 19 de junio de 2026 la función digital de desistimiento es obligatoria para los contratos a distancia B2C en la UE (Directiva 2023/2673); mantenla activada.
- **Enlace en el pie de página:** la ley exige que la función esté visible de forma continua; el enlace del pie de página cubre todas las páginas.
- **Enlace en la cuenta del cliente y Enlace en la página de detalle del pedido:** puntos de acceso adicionales; el enlace del pedido preselecciona el pedido que se está consultando.
- **URL de la página de desistimiento:** un nuevo campo de solo lectura que muestra la URL amigable de la página de desistimiento en la tienda (una fila por idioma en tiendas multilingües), por ejemplo `https://tu-tienda/withdrawal`. Cópiala en un módulo de menú (Menú principal, Link List) como enlace personalizado, en una página CMS o en tus emails. Con las URL amigables activadas, la página también responde directamente en `/withdrawal`; con las URL amigables desactivadas, el enlace clásico `module/cll_withdrawal/withdrawal` sigue funcionando sin cambios.
- **Texto del botón por idioma:** déjalo vacío para el texto conforme predeterminado ("Desistir del contrato aquí", traducido). Mantén un texto explícito: los textos vagos no son conformes.
- **Ventana de pedidos (días):** los clientes registrados pueden elegir pedidos realizados dentro de esta ventana (por defecto 30, un margen sobre los 14 días legales). Los invitados siempre pueden buscar cualquier pedido: la declaración nunca se bloquea.
- **IDs de categorías / productos exentos:** productos exentos del derecho de desistimiento (personalizados, perecederos, precintados...). El cliente ve un aviso legal pero la declaración nunca se bloquea.

PRESTASHOP 9.1.4 Quick Access

Search

Debug mode
View my store

WELCOME

Dashboard

Care Center

SELL

Orders

Orders

Invoices

Credit Slips

Delivery Slips

Shopping Carts

Withdrawals

Catalog

Customers

Customer Service

Stats

IMPROVE

Modules

Design

Shipping

Payment

International

Marketing

CONFIGURE

Shop Parameters

Advanced Parameters

Total Security

COMMUNITY

Wall of Fame

Orders > 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.

Configurar: visibilidad, el nuevo campo URL de la página de desistimiento y flujo de declaración

La parte inferior del formulario cubre cómo se integra la declaración con tus pedidos, el justificante y la etiqueta de devolución, y la retención de datos.

- **Establecer el estado del pedido "Desistimiento solicitado":** al confirmar, el pedido pasa al estado personalizado creado por el módulo (sin email adicional: el justificante es la notificación legal).
- **Crear una devolución de mercancía nativa:** también abre una devolución estándar de PrestaShop (RMA) para que la declaración se integre en tu flujo de devoluciones existente.
- **Email de copia para el comerciante:** dónde se envía la copia de cada justificante al comerciante; vacío significa el email de la tienda.
- **Etiqueta de devolución en PDF:** adjunta al justificante una etiqueta de devolución independiente del transportista (dirección y código de barras) y ofrécela para

descargar.

- **Dirección de devolución:** impresa en la etiqueta; vacío significa la dirección de contacto de tu tienda.
- **Nota de conservación RGPD:** un recordatorio interno de cuánto tiempo conservas las declaraciones, mostrado solo aquí.
- **Eliminar datos al desinstalar:** si está activado, al desinstalar se elimina todo el registro. Manténlo desactivado: el registro es tu prueba legal.

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

Configurar: integración de pedidos, justificante y etiqueta de devolución, datos

Haz clic en **Guardar** al final del panel para aplicar tus cambios.

Tienda **v1.2.3**

Dos formas de que un cliente llegue al formulario de desistimiento: el enlace siempre visible en el pie de página, y la URL amigable `/withdrawal` , que también puede colocarse en un menú, una página CMS o 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™

El enlace de desistimiento en el pie de página, visible en todas las páginas

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. Comprobar que funciona

- Abre la tienda y comprueba que el **enlace de desistimiento sea visible en el pie de página** en todas las páginas.
- Visita directamente `https://tu-tienda/withdrawal` y comprueba que el formulario carga.
- Realiza la confirmación en dos pasos como cliente para un pedido de prueba y envía una declaración.
- Comprueba que la nueva declaración aparece en el **Registro de desistimientos** con su sello de tiempo legal y la cuenta atrás del reembolso, y que llega el email con el justificante duradero.
- Abre la declaración y descarga la **etiqueta de devolución en PDF** (si está activada) para comprobar que incluye la dirección de devolución y el código de barras.

4. Preguntas frecuentes

¿La declaración se bloquea alguna vez?

No. Incluso para categorías o productos exentos, el cliente ve un aviso legal pero siempre puede enviarla; la ley exige que la función permanezca disponible.

¿Envía un email adicional al cliente?

El **justificante** duradero es la notificación legal. El cambio de estado del pedido no añade un email separado.

¿Necesito modificar mi tema?

No. EU Withdrawal Button funciona mediante hooks estándar (pie de página, cuenta de cliente, pedido) y es compatible con cualquier tema.

¿Qué pasa si no uso URL amigables?

La página sigue funcionando en la dirección clásica `module/cll_withdrawal/withdrawal` ; solo el alias corto `/withdrawal` necesita las URL amigables activadas.

¿Por qué conservar el registro al desinstalar?

El registro es tu prueba legal de cada declaración, así que **Eliminar datos al desinstalar** debe permanecer desactivado.