



// drupal commerce · guía de uso

Recuperación de carritos abandonados

Versión
1.0.0
ecom-
addons.com

Abandoned Cart Recovery escribe a los clientes que dejaron productos en el carrito: hasta tres recordatorios breves por email, con los productos, un botón que los devuelve al carrito y, si quieres, un código de descuento de un solo uso. Los recordatorios se detienen en cuanto el cliente compra o se da de baja, y en tu back office ves cuántos carritos se recuperan.

Demo Store <admin@example.com> → lucia@cart.test

10 % de descuento en el carrito que dejaste en Demo Store

Hola Lucía:

Dejaste estos productos en tu carrito de Demo Store. Te lo hemos guardado: puedes seguir donde lo dejaste.

- 1 x Canvas Tote: 25,00 €

- 2 x Ceramic Mug: 36,00 €

Total: 61,00 €

1

Usa el código BACK-TYV5R4A7 para tener un 10 % de descuento en este pedido, hasta el 30 Octubre 2026. Se aplica al abrir tu carrito con el botón de abajo.

1 Código de un solo uso, solo si lo activas.

2

Volver a mi carrito: <http://localhost:8083/es/cart-recovery/restore/1/2c192e5ea1f47cb162f4a90c0914ffa2>

2 Enlace firmado: llena el carrito, nunca inicia sesión.

3

Recibes este email porque dejaste productos en tu carrito de Demo Store.

No quiero más recordatorios del carrito: <http://localhost:8083/es/cart-recovery/unsubscribe/1/0b467b5758b09604d092ba371f3b7aa3>

3 Baja en un clic, en cada email.

El recordatorio: los productos que quedaron en el carrito, un cupón opcional y un botón para volver.

Requisitos

Componente	Versión
Drupal	11.3
Commerce	3.x, con Cart, Checkout y Promotion (se activa con el módulo)
PHP	8.3 o superior
Cron	Cada 10 a 15 minutos
Envío de email	Funcionando (la tienda ya envía los emails de pedidos)

Instalación

1. Descarga la última versión en **Mi cuenta > Descargas** de ecom-addons.com.
2. Descomprímela en `modules/custom/` y activa **Abandoned Cart Recovery** en **Ampliar** (o `drush` en `ecom_addons_cart_recovery`). Commerce Promotion se activa con él.
3. Ejecuta el cron cada 10 a 15 minutos desde el servidor, por ejemplo `*/10 * * * * drush --uri=https://tu-tienda cron`. El cron automático de Drupal se ejecuta como mucho cada pocas horas, demasiado tarde para un recordatorio a la hora de dejar el carrito. Sin `--uri`, los enlaces de los emails apuntan a una dirección equivocada.
4. Menciona los recordatorios de carrito en tu política de privacidad.

Los carritos abandonados antes de la instalación nunca reciben recordatorios.

Qué carritos reciben recordatorios

Se sigue un carrito cuando Drupal Commerce conoce el email del cliente: clientes con sesión iniciada e invitados que han completado el paso de contacto del checkout. Un carrito recibe recordatorios cuando:

- sigue siendo un carrito (sin pedido) y no ha cambiado durante el plazo del siguiente recordatorio;
- su total llega al mínimo que fijas (0 por defecto: todos los carritos);
- la dirección no se ha dado de baja de los recordatorios.

Cada recordatorio cuenta desde el último cambio en el carrito. Entre dos recordatorios pasan siempre al menos 12 horas, y un carrito más antiguo que el último plazo más 48 horas ya no recibe nada (por ejemplo, si el cron estuvo parado). Si el cliente cambia el carrito tras un recordatorio, el siguiente cuenta desde ese cambio.

El email de recordatorio

Se escribe en el idioma en el que compraba el cliente: un saludo con el nombre de la dirección de facturación si la hay, un texto breve distinto en cada recordatorio, los productos con cantidades e importes, el total del carrito, el cupón cuando le toca, un enlace **Volver a mi carrito** y, al final, **No quiero más recordatorios del carrito**. Sale por el sistema de correo de Drupal en texto plano, con cabeceras `List-Unsubscribe` para que los clientes de correo muestren su propio botón de baja.

El enlace de vuelta al carrito

El enlace **Volver a mi carrito** va firmado con un secreto de tu tienda, así que no se puede adivinar ni modificar. Cuando el cliente lo abre, en cualquier dispositivo, los productos se añaden al carrito de quien lo abre, sin duplicar las líneas que ya tenga, se aplica el cupón y se abre la página del carrito. **El enlace no inicia sesión**: un email reenviado nunca abre la cuenta del cliente. Los productos que ya no están publicados se omiten.

Cesta de la compra

Elemento	Precio	Cantidad	Eliminar	Total
1 Canvas Tote	25,00 €	1	Eliminar	25,00 €
Ceramic Mug	18,00 €	2	Eliminar	36,00 €
				Subtotal 61,00 €
				-10% -6,10 €
				Total 54,90 €

[Actualizar cesta](#)[Tramitar compra](#)

1 Se añaden al carrito del visitante, sin duplicar lo que ya tiene.

2 Descuento aplicado automáticamente.

El cliente sigue el enlace: los productos vuelven al carrito y el cupón está aplicado.

El cupón

Desactivado por defecto. Cuando eliges un recordatorio para él, cada carrito recibe su propio código (`BACK-` y ocho caracteres) la primera vez que sale ese recordatorio: un porcentaje de descuento sobre el pedido, de un solo uso y válido los días que indiques. Los códigos pertenecen a una promoción de Commerce llamada "Abandoned cart recovery: N%" (una por porcentaje, así cambiar el ajuste nunca cambia los códigos ya enviados) que no se combina con otras promociones. El cron borra los códigos caducados que no se usaron. No borres esas promociones mientras haya códigos en uso.

La baja

Un clic en **No quiero más recordatorios del carrito**, o el botón de baja del cliente de correo, detiene para siempre los recordatorios de esa dirección: se añade a una lista de exclusión (guardada como hash SHA-256, no como texto legible) y sus carritos quedan detenidos.

Los carritos abandonados en tu back office

Ve a **Commerce > Carritos abandonados**. Arriba: carritos con al menos un recordatorio, carritos recuperados (un pedido del mismo carrito o dirección hasta 14 días después de un recordatorio), ventas recuperadas y tasa de recuperación. Debajo, cada carrito con su último cambio, dirección, artículos, total, recordatorios enviados, cupón y estado (recordatorios programados, sin respuesta, recuperado, detenido).

- **WhatsApp** abre WhatsApp (web o app) con un mensaje en el idioma del cliente y el enlace a su carrito; tú eliges el chat y decides si lo envías. No se envía nada automáticamente. Los perfiles de Commerce no tienen teléfono por defecto; si tu perfil de facturación tiene un campo de teléfono, el chat se abre con ese número.
- **Detener recordatorios** termina los recordatorios de un carrito.
- **Enviar ahora los recordatorios pendientes** procesa la cola sin esperar al cron.

Carritos abandonados ☆

1

3

Carritos recordados

1

Carritos recuperados

25,00 €

Ventas recuperadas

33 %

Tasa de recuperación

1 Pedido hecho hasta 14 días después de un recordatorio.

Enviar ahora los recordatorios pendientes

Ajustes

Los recordatorios salen con el cron. Ejecuta el cron cada 10 a 15 minutos para que lleguen a tiempo.

Último cambio	Email	Artículos	Total	Recordatorios	Cupón	Estado	
2026-10-23 07:01	noah@cart.test	1	18,00 €	0 / 3		Recordatorios programados	2 Abre WhatsApp con el mensaje listo: tú decides si lo envías. 2 WhatsApp Detener recordatorios
2026-10-23 05:31	lucia@cart.test	3	61,00 €	1 / 3	BACK-TYV5R4A7	Recordatorios programados	WhatsApp Detener recordatorios
2026-10-23 02:31	mia@cart.test	3	75,00 €	1 / 3	BACK-QSJNZJF6	Detenido	WhatsApp
2026-10-23 01:31	sam@cart.test	1	25,00 €	1 / 3	BACK-7XJTMZ26	Recuperado (25,00 €)	WhatsApp

Commerce > Carritos abandonados: resultados, cada carrito y un enlace de WhatsApp para un mensaje personal.

Ajustes

Ve a **Commerce > Configuración > Carritos abandonados**.

Ajuste	Qué hace
Enviar recordatorios	Pausa todos los recordatorios sin desinstalar. Activado por defecto.
Recordatorio 1, 2, 3 a las	Horas desde el último cambio en el carrito: 1, 24 y 72 por defecto. Deja vacío el 2 o el 3 para enviar menos; cada uno debe llegar después del anterior.
Cupón en el recordatorio	El recordatorio que lleva el cupón, o "Sin cupón" (por defecto).
Descuento	Porcentaje sobre el pedido, 10 por defecto (de 1 a 90).
Válido durante	Días que se puede usar el código, 7 por defecto (de 1 a 60).
Importe mínimo del carrito	Los carritos por debajo no reciben recordatorios. 0 por defecto.

Los clientes que dejan un carrito con su email (con sesión iniciada o tras el paso de contacto del checkout) reciben hasta tres recordatorios, que se detienen cuando compran o se dan de baja. Menciona estos recordatorios en tu política de privacidad. [Ver los carritos abandonados](#)

☒ Enviar recordatorios

^ Recordatorios

Horas desde el último cambio en el carrito. Deja vacío el segundo o el tercero para enviar menos recordatorios. Entre dos recordatorios siempre pasan al menos 12 horas.

1

Recordatorio 1 a las *

1

horas

1 Hasta tres recordatorios: 1 h, 24 h y 72 h por defecto.

Recordatorio 2 a las

24

horas

Recordatorio 3 a las

72

horas

^ Cupón

2

Cupón en el recordatorio

1



Un código de un solo uso, creado para cada carrito y aplicado cuando el cliente abre el enlace.

2 Sin cupón salvo que elijas un recordatorio para él.

Descuento

10

%

Válido durante

7

días

Commerce > Configuración > Carritos abandonados.

Datos personales y privacidad

Por cada carrito seguido el addon guarda el id del pedido, el email, la cuenta del cliente, el idioma, el número de artículos y el total, los recordatorios enviados, el código del cupón y, si se recupera, el pedido y su total. Las filas se borran 90 días después del último cambio en el carrito. Borrar una cuenta de usuario borra las filas de su dirección. Desinstalar el módulo borra sus tablas; las promociones y códigos ya enviados se quedan. No se envía nada a terceros y los emails no llevan píxeles de seguimiento.

Los recordatorios son comunicaciones comerciales. En la UE, la Directiva 2002/58/CE (art. 13) exige consentimiento previo para el email comercial, salvo para direcciones de tus propios clientes

obtenidas en una venta, para productos similares, si pudieron oponerse al recogerlas y en cada mensaje (en España, el art. 21.2 de la LSSI); el RGPD (art. 21) hace absoluto el derecho de oposición. Si un recordatorio de carrito encaja en esa excepción depende de tu país y de su autoridad: compruébalo, describe los recordatorios en tu política de privacidad y mantén el enlace de baja. Esta guía no es asesoramiento legal.

Idiomas

El add-on está traducido al inglés, español y francés. El recordatorio sigue el idioma en el que navegaba el cliente (o el de su cuenta) y las páginas tras los enlaces siguen el idioma del enlace.

Actualizaciones y soporte

Tu licencia incluye todas las versiones nuevas y 6 meses de soporte. Las nuevas versiones están en **Mi cuenta > Descargas**; para ayuda, abre un ticket en **Mi cuenta > Soporte**.