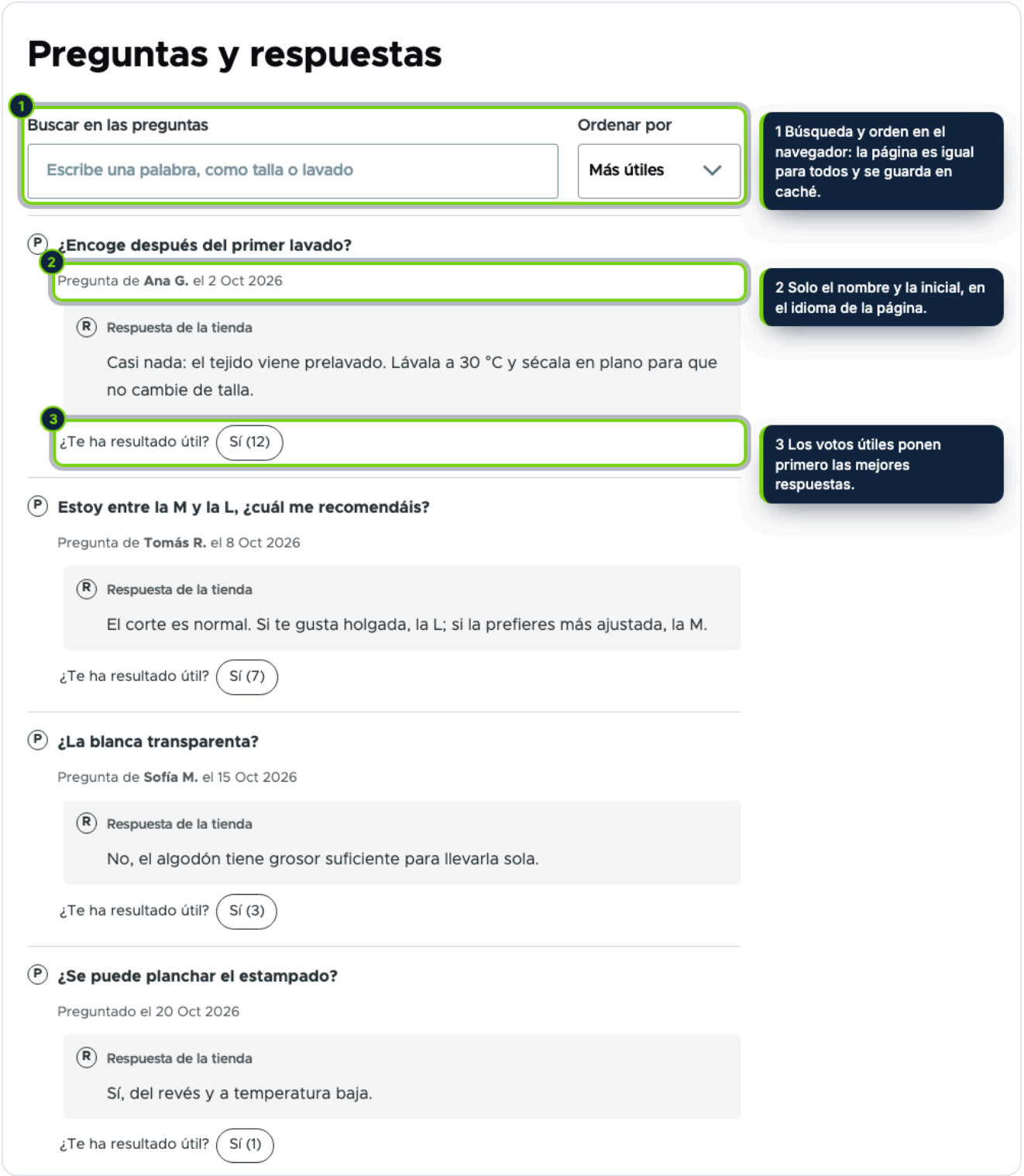
// drupal commerce · guía de uso

Preguntas de clientes para Drupal Commerce

Versión 1.0.0
ecom-addons.com

Preguntas de clientes para Drupal Commerce da a los productos un lugar para las dudas de los compradores. Preguntan desde la página del producto, respondes en **Comercio › Preguntas de productos**, el sistema de correo de Drupal envía la respuesta en el idioma en que preguntaron y, si el visitante lo permitió, la pregunta se queda en la página. Las páginas de término de las categorías también tienen un bloque de preguntas frecuentes.



El campo «Preguntas y respuestas» de la presentación del producto, colocado en Gestionar presentación como cualquier otro (Olivero).

Requisitos

Componente	Versión
Drupal	11.3
Drupal Commerce	3 (módulo Product)
PHP	8.3
Módulos	Taxonomy (núcleo). Language e Interface translation si tienes varios idiomas.

Instalación

1. Descarga el zip en **Mi cuenta › Descargas** de ecom-addons.com y descomprímelo en `modules/custom/ecom_addons_product_questions`.
2. Activa **Product Questions & Answers** en **Ampliar** (o `drush en ecom_addons_product_questions`). Las traducciones al español y al francés se importan con él.
3. Da el permiso **Gestionar las preguntas de productos** a los roles que responden (es restringido: solo roles de confianza).

Al instalarlo, el campo extra **Preguntas y respuestas** se coloca en la presentación por defecto de cada tipo de producto, y **Preguntas frecuentes** en la de los vocabularios que usan tus productos. Muévelos u ocúltalos en **Gestionar presentación** como cualquier campo.

De la pregunta a la respuesta

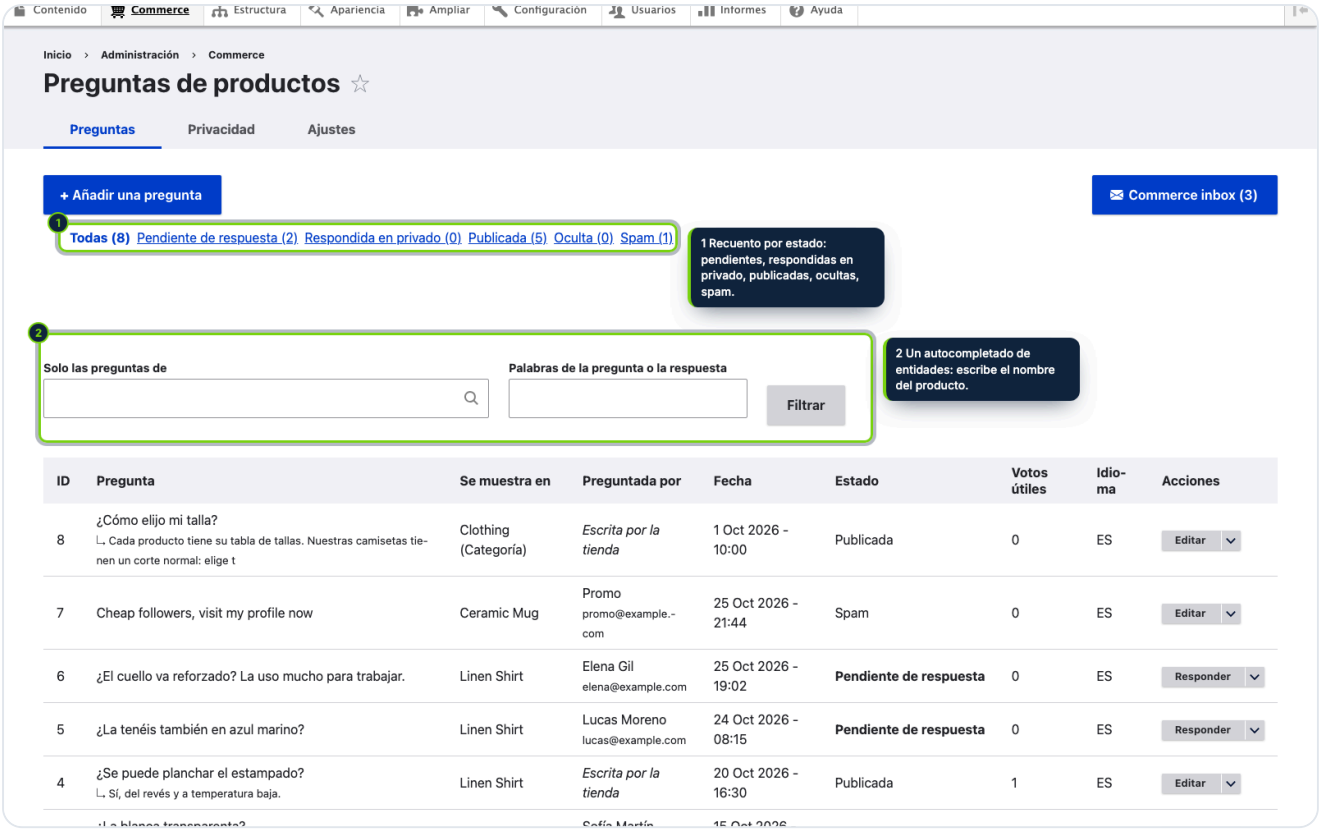
1. El cliente abre **Hacer una pregunta**, escribe la pregunta, un nombre y un email, y puede marcar *Podéis publicar mi pregunta y su respuesta en esta página*. Con sesión iniciada, nombre y email ya aparecen rellenados.
2. La pregunta queda **Pendiente de respuesta**; el email del sitio recibe «Nueva pregunta sobre…» con un enlace al editor (desactivable).
3. En **Comercio › Preguntas de productos**, pulsa **Responder**, escribe la respuesta y elige **Publicada** (se ve en el producto, solo con el permiso del visitante), **Respondida en privado** (por email, sin mostrarse), **Oculta** o **Spam**.
4. *Enviar la respuesta al cliente por email al guardar* la envía con el gestor de correo de Drupal (`hook_mail`), en texto plano y en el idioma del cliente.



Invitados y usuarios con sesión preguntan desde el producto; con sesión, el nombre y el email ya aparecen rellenados.

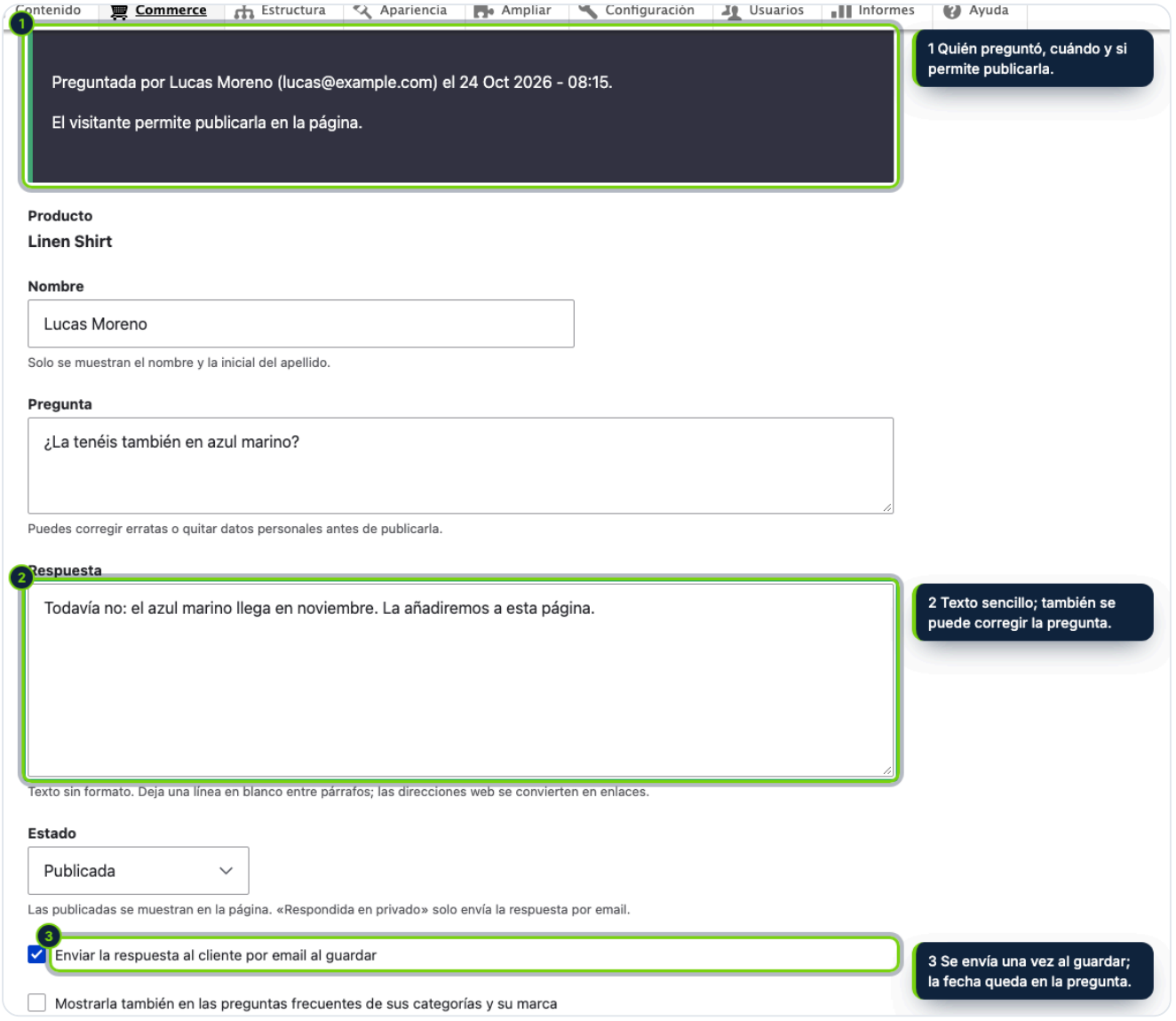
Comercio › Preguntas de productos

Pestañas **Preguntas**, **Privacidad** y **Ajustes**. Enlaces por estado con su recuento, un filtro de producto (autocompletado de entidades: escribe el nombre del producto) y búsqueda por palabras; cada fila tiene **Responder** o **Editar**, **Spam** y **Eliminar** en sus operaciones. Los productos tienen además una pestaña **Preguntas** que abre la lista filtrada por ellos.



Comercio › Preguntas de productos en la administración de la tienda (Claro), con las pestañas Preguntas, Privacidad y Ajustes.

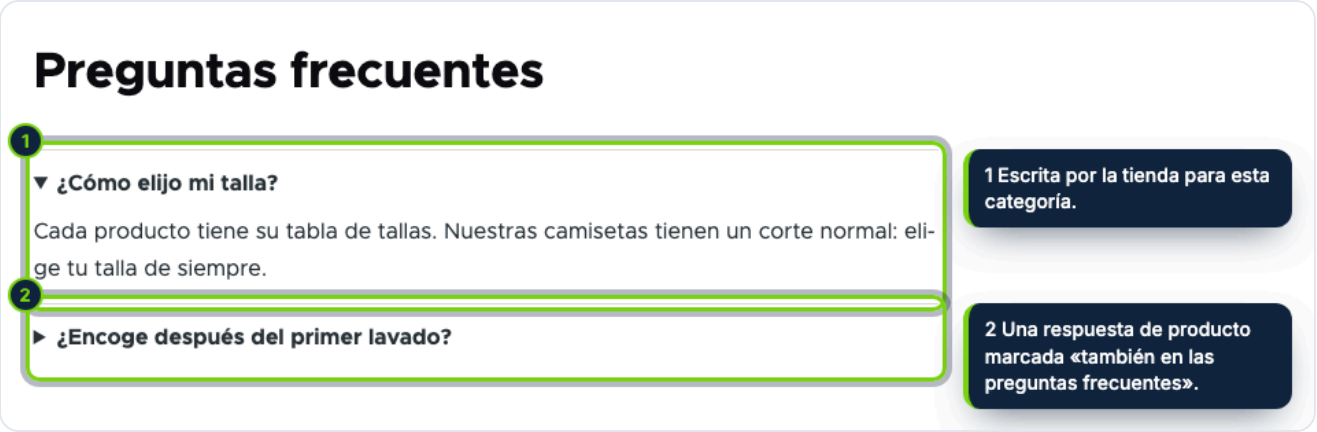
Campo del editor	Para qué sirve
Nombre	Solo se muestran el nombre y la inicial del apellido («Ana G.»).
Pregunta	Corrige erratas o quita datos personales antes de publicar.
Respuesta	Texto sencillo; las líneas en blanco separan párrafos y las direcciones web se convierten en enlaces.
Estado	A quien no permitió publicar solo se le puede responder en privado.
Enviar la respuesta al cliente por email al guardar	Marcada hasta que se ha enviado una vez; la fecha se guarda.
Mostrarla también en las preguntas frecuentes de sus categorías y su marca	La añade al campo de preguntas frecuentes de los términos del producto.



Responde, publica y envía la respuesta con el sistema de correo de Drupal, en el idioma en que preguntó el cliente.

Preguntas frecuentes en las páginas de término

Drupal Commerce no tiene categorías ni marcas propias: son los campos de referencia a taxonomía de tus productos (un campo o vocabulario llamado brand, marca, marque o manufacturer cuenta como marcas; el resto, como categorías). **Añadir una pregunta** escribe una pregunta con respuesta en nombre de la tienda para un producto, un término de categoría o uno de marca, elegidos con autocompletado, en uno de los idiomas del sitio. La página del término muestra entonces tus preguntas y las de productos marcadas para las preguntas frecuentes de los productos que lo usan (hasta 20), con JSON-LD FAQPage.



Las páginas de término de las categorías de producto tienen un campo «Preguntas frecuentes», con JSON-LD FAQPage.

Ajustes (Comercio › Configuración › Productos › Preguntas de productos)

Ajuste	Por defecto	Notas
Aceptar preguntas nuevas	Sí	Si no, el formulario desaparece; lo publicado se queda.
Preguntas visibles antes de «Ver más»	5	1–50.
Orden por defecto	Más útiles	El cliente puede cambiar a Más recientes.
Avisar a la tienda por email / Enviar a	Sí / email del sitio	El spam nunca se avisa.
Página de política de privacidad	—	Una ruta como `/node/12`, enlazada bajo el formulario.
Borrar los emails pasados (meses)	6	Desde la respuesta, o desde la pregunta si nunca se responde (1–36). Lo hace el cron y, como mucho cada hora, el punto de entrada.
Palabras prohibidas	—	Una por línea; esas preguntas van a Spam sin avisar.
Datos estructurados FAQPage en las páginas de categorías y marcas	Sí	
Conservar las preguntas al desinstalar	No	Se guardan en el state y vuelven en la siguiente instalación.

Spam, privacidad y caché

- **Sin captcha ni scripts de terceros.** Las páginas de producto no llevan token; cuando el cliente empieza a escribir, el navegador pide a `/product-questions/endpoint` (una ruta POST que nunca se guarda en caché, con su prefijo de idioma) un token firmado con hora. Se rechaza el envío sin él, en menos de 3 segundos o pasadas dos horas; un campo oculto atrapa robots; una IP (como hash con clave durante un día) puede enviar 5 preguntas por hora y un email 5 al día; como mucho una dirección web; las palabras prohibidas van a Spam.
- **Privacidad.** El email solo sirve para la respuesta y se borra pasado el plazo; hashes de IP y votos duran un día. La pestaña **Privacidad** descarga (JSON) o elimina todo lo preguntado con un email.
- **Caché.** El bloque es el mismo HTML para todos y se guarda en caché con la etiqueta del módulo, los ajustes y el idioma; cada cambio invalida esa etiqueta, así que la caché de página interna y Dynamic Page Cache siguen al día. Los votos se recuerdan en el navegador.

Datos estructurados

El JSON-LD FAQPage solo se imprime en las páginas de término. Desde 2023 Google solo muestra resultados enriquecidos de FAQ para algunas webs gubernamentales y de salud, así que no cuentes con ellos. Si usas **Product Tabs & Custom Fields**, sus preguntas frecuentes conservan el único FAQPage de la página de producto; ambos campos pueden ir en la misma presentación.

Estilos

El bloque hereda el tema (probado con Olivero). Cambia `--ecom-pq-accent`, `--ecom-pq-line`, `--ecom-pq-soft`, `--ecom-pq-error` y `--ecom-pq-ok` en `.ecom-pq`.

Datos y desinstalación

Dos tablas propias (`ecom_pq_question`, `ecom_pq_vote`), un objeto de configuración y el secreto en el state. Al desinstalar se borran, junto con los campos extra de las presentaciones, salvo que *Conservar las preguntas* esté activado.

Idiomas

Incluye traducciones al español y al francés (`translations/es.po`, `translations/fr.po`). Cada pregunta se ve en las páginas del idioma en que se hizo.

Actualizaciones y soporte

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