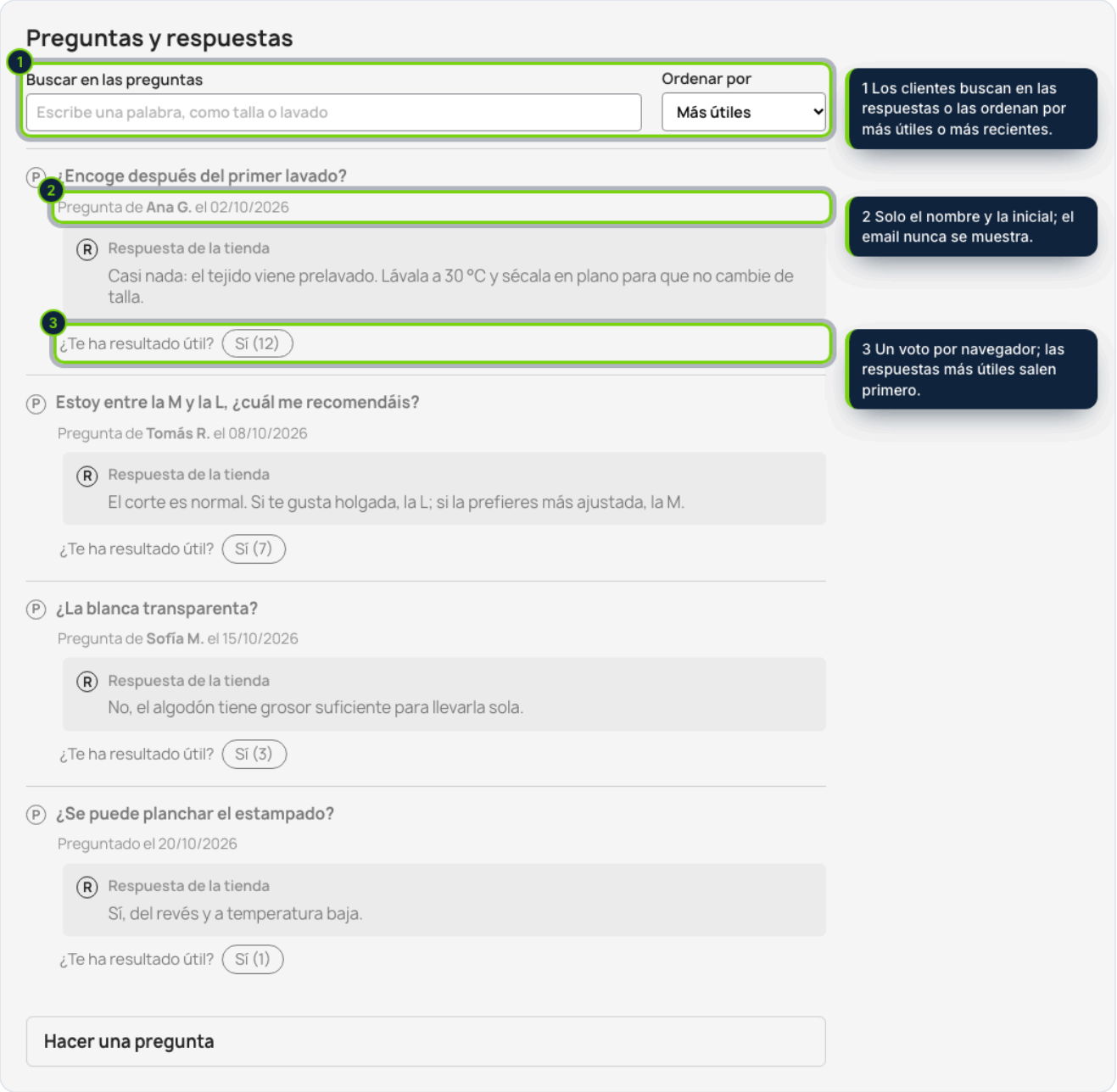
// prestashop · guía de uso

Preguntas y respuestas de producto

Versión 1.0.0
ecom-addons.com

Preguntas y respuestas de producto permite que los clientes pregunten sobre un producto desde su ficha. Respondes desde el back office, la respuesta le llega al cliente por email en el idioma en que preguntó y, si el visitante lo permitió, la pregunta y la respuesta se publican bajo el producto para que el siguiente cliente las encuentre.



Bajo el producto, las preguntas publicadas con la respuesta de la tienda, un buscador, el orden y los votos «¿Te ha resultado útil?».

Requisitos

Componente	Versión
PrestaShop	8.2 · 9.0
PHP	8.1 o superior
Tema	Classic (probado) o cualquier tema que imprima `displayFooterProduct` o `displayProductExtraContent`, y `displayFooterCategory` para el bloque de preguntas frecuentes
Correo	La configuración de correo de PrestaShop (**Parámetros avanzados › Email**)

Instalación

1. Descarga la última versión en **Mi cuenta › Descargas** de ecom-addons.com.
2. En el back office, ve a **Módulos › Gestor de módulos** y pulsa **Subir un módulo**.
3. Elige el zip. Aparece el menú **Clientes › Preguntas de productos**, con tres vistas: Preguntas, Ajustes y Privacidad.

El bloque sale enseguida bajo cada producto, con el formulario y sin preguntas.

El recorrido de una pregunta

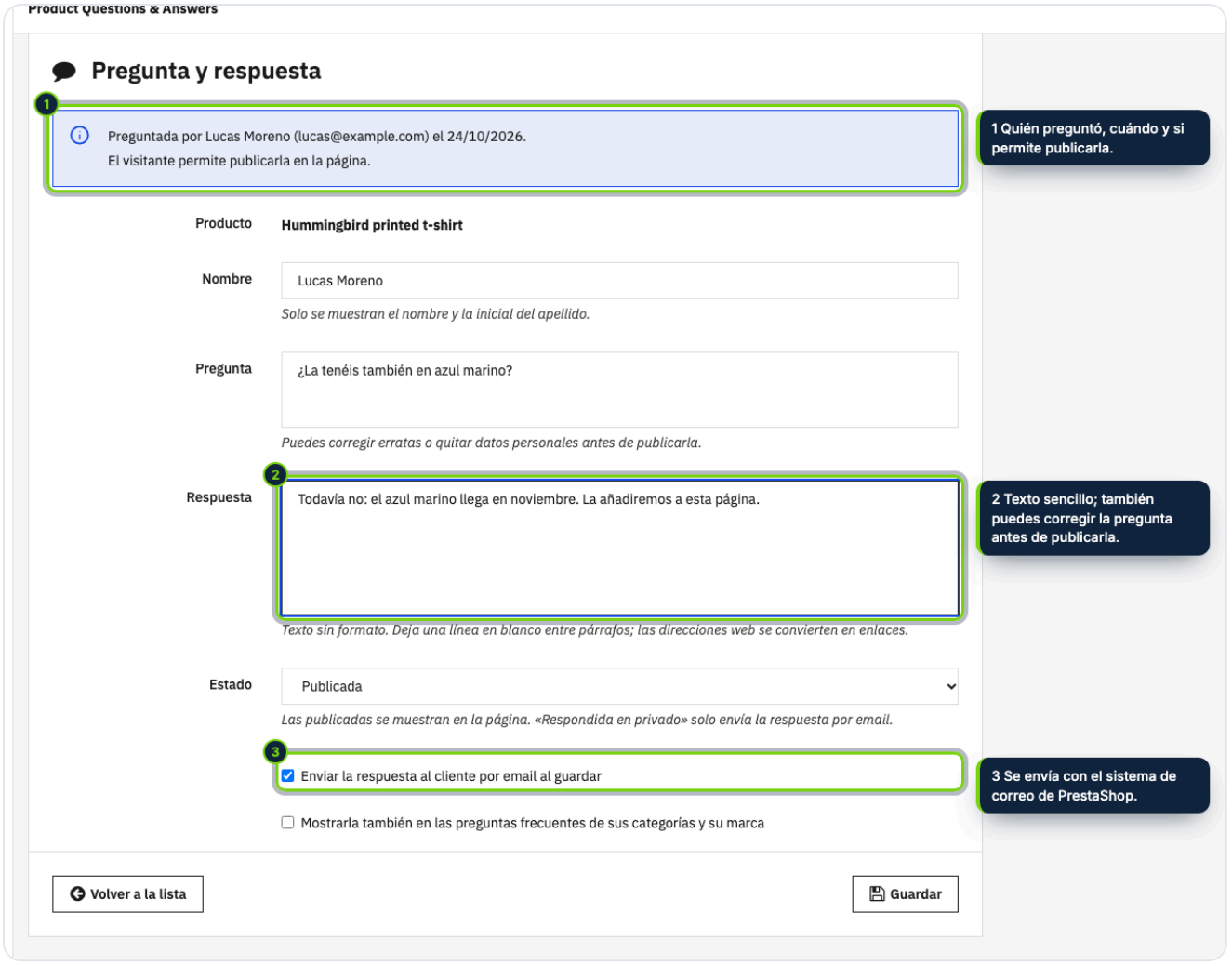
1. El cliente abre **Hacer una pregunta** bajo el producto, escribe la pregunta, su nombre y su email, y puede marcar *Podéis publicar mi pregunta y su respuesta en esta página*. Si ha iniciado sesión, el nombre y el email ya aparecen rellenados.
2. La pregunta queda **Pendiente de respuesta** y la tienda recibe el email «Nueva pregunta sobre...» con un enlace a ella (desactivable).
3. La abres en **Clientes › Preguntas de productos**, escribes la respuesta y eliges el estado:
   - **Publicada**: se ve en la ficha del producto (solo si el visitante lo permitió);
   - **Respondida en privado**: se envía por email y no se muestra;
   - **Oculta** o **Spam**: se guarda sin mostrarse.
4. Con *Enviar la respuesta al cliente por email al guardar* marcado, el cliente la recibe en su idioma. Se guarda la fecha y la casilla se desmarca después.



«Hacer una pregunta»: sin captcha, y el visitante decide si se puede publicar su pregunta.

Responder

Campo	Para qué sirve
Nombre	El nombre del visitante. La ficha solo muestra el nombre y la inicial del apellido («Ana G.»).
Pregunta	Puedes corregir erratas o quitar datos personales antes de publicarla.
Respuesta	Texto sin formato. Una línea en blanco empieza un párrafo; las direcciones web se convierten en enlaces.
Estado	Pendiente de respuesta, Respondida en privado, Publicada, Oculta, Spam.
Enviar la respuesta al cliente por email al guardar	Se envía una vez con el correo de PrestaShop; viene marcada hasta que se ha enviado.
Mostrarla también en las preguntas frecuentes de sus categorías y su marca	Añade la pregunta al bloque de preguntas frecuentes de las páginas de categoría y de fabricante del producto.

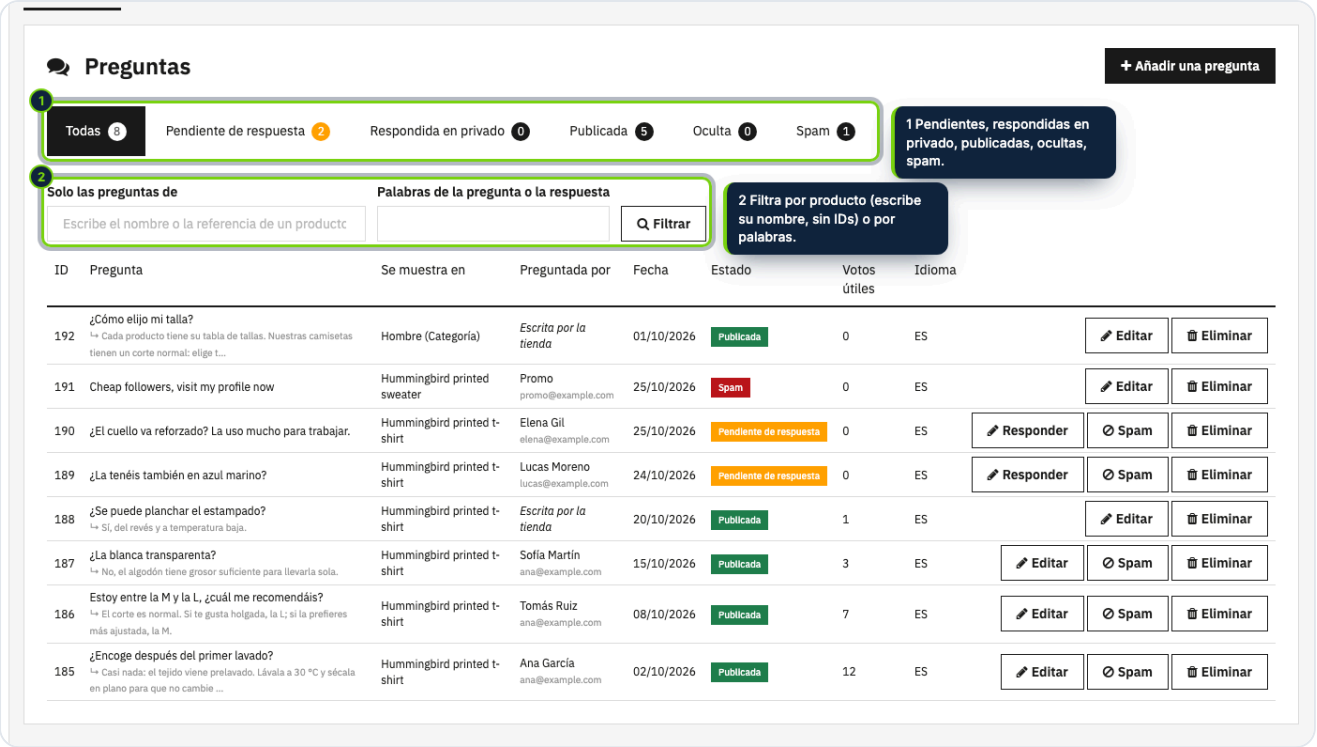


Clientes › Preguntas de productos: responde, publica y envía la respuesta en el idioma del cliente con un solo guardado.

La lista

Las pestañas de estado dicen cuántas preguntas esperan. Filtra por producto con el buscador (escribe el nombre o la referencia, sin IDs) o por palabras de la pregunta, la respuesta, el nombre o el email. **Spam** la mueve a Spam con un clic; **Eliminar** la borra para siempre.

La ficha del producto en el back office (pestaña **Módulos** › Product Questions & Answers) muestra cuántas preguntas tiene, las últimas y enlaces para responderlas o añadir una.



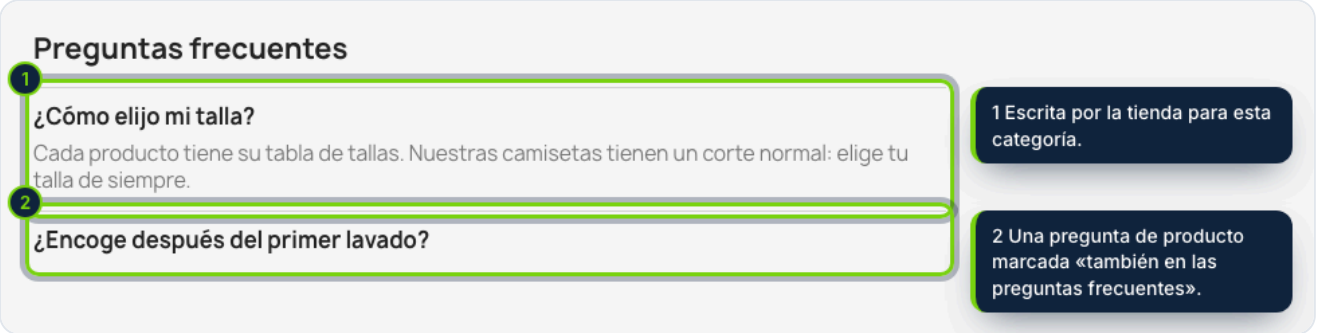
Todas las preguntas por estado, con buscador de productos, búsqueda por palabras y spam en un clic.

Tus propias preguntas y las preguntas frecuentes de categorías y marcas

Añadir una pregunta escribe una pregunta con su respuesta en nombre de la tienda para:

- **la ficha de un producto**, junto a las preguntas de los visitantes;
- **una categoría** o **una marca**, en un bloque *Preguntas frecuentes* bajo la lista de productos (`displayFooterCategory`).

Elige el producto, la categoría o la marca con el buscador y el idioma. Las páginas de categoría y marca muestran primero tus preguntas y después las de productos marcadas *también en las preguntas frecuentes* de esa categoría o marca (hasta 20).



Las páginas de categoría y marca tienen un bloque de preguntas frecuentes: las tuyas y las de productos que marques, con JSON-LD FAQPage.

Ajustes

Ajuste	Por defecto	Notas
Aceptar preguntas nuevas	Sí	Si no, el formulario desaparece; lo publicado se queda.
Ubicación en la página del producto	Un bloque bajo el producto	*Un bloque bajo el producto* usa `displayFooterProduct`; *Una pestaña junto a la descripción* usa `displayProductExtraContent` (las pestañas del tema).
Preguntas visibles antes de «Ver más»	5	De 1 a 50.
Orden por defecto	Más útiles	El cliente puede cambiar a Más recientes.
Avisar a la tienda por email / Enviar a	Sí / email de la tienda	El spam nunca se avisa.
Página de política de privacidad	—	Una página CMS enlazada bajo el formulario.
Borrar los emails pasados (meses)	6	Desde la respuesta, o desde la pregunta si nunca se responde (1–36).
Palabras prohibidas	—	Una palabra o frase por línea; esas preguntas van a Spam sin avisar.
Datos estructurados FAQPage en las páginas de categorías y marcas	Sí	Ver más abajo.
Conservar las preguntas al desinstalar	No	

Antispam sin captcha

Ni captcha ni scripts de terceros. La página no lleva ningún token (así se puede guardar en caché para todos): cuando el visitante empieza a rellenar el formulario, el navegador pide al módulo un token firmado. Se rechaza el envío sin token, el que llega antes de 3 segundos y el que llega pasadas dos horas. Un campo oculto atrapa a los robots, una dirección IP (guardada solo como hash con clave, durante un día) puede enviar 5 preguntas por hora y un email 5 al día, una pregunta admite como mucho una dirección web y tus palabras prohibidas la mandan a Spam.

Datos estructurados

Las páginas de categoría y marca con bloque de preguntas frecuentes llevan un JSON-LD FAQPage con sus preguntas. Desde 2023 Google solo enseña resultados enriquecidos de FAQ para algunas webs gubernamentales y de salud, así que no cuentes con verlos; el marcado sigue siendo válido para otros usos. Las fichas de producto no reciben FAQPage de este módulo: si usas también **Product Tabs & Custom Fields**, su pestaña de preguntas frecuentes conserva el único FAQPage de la ficha y ambos bloques conviven.

Privacidad

El email se usa solo para enviar la respuesta y se borra pasado el plazo de conservación; los hashes de IP y los votos se eliminan al día. Nada se publica sin que el visitante lo elija y solo se muestran el nombre y la inicial. **Privacidad** descarga (JSON) o elimina todo lo preguntado con un email.

Caché

El bloque del producto es el mismo HTML para todos; el token, los datos del cliente con sesión y los votos se gestionan en el navegador a través del punto de entrada del módulo (`/module/ecomaddonsproductquestions/ask`, nunca en caché). Al guardar una pregunta se lanza el hook de actualización de objetos de PrestaShop para su producto, categoría o marca, así que las cachés de página completa como Page Cache renuevan esas páginas.

Estilos

El bloque hereda las fuentes, colores y botones del tema. Cambia `--ecom-pq-accent`, `--ecom-pq-line`, `--ecom-pq-soft`, `--ecom-pq-error` y `--ecom-pq-ok` en `.ecom-pq`; cada elemento tiene una clase `ecom-pq__…`.

Datos y desinstalación

Dos tablas propias (`ecom_pq_question`, `ecom_pq_vote`) y unos valores de configuración. Al desinstalar se borran, salvo que *Conservar las preguntas* esté activado. Sin overrides.

Idiomas

Incluye inglés, español y francés. Cada pregunta se muestra en las páginas del idioma en que se hizo y el email de respuesta usa ese idioma.

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**.