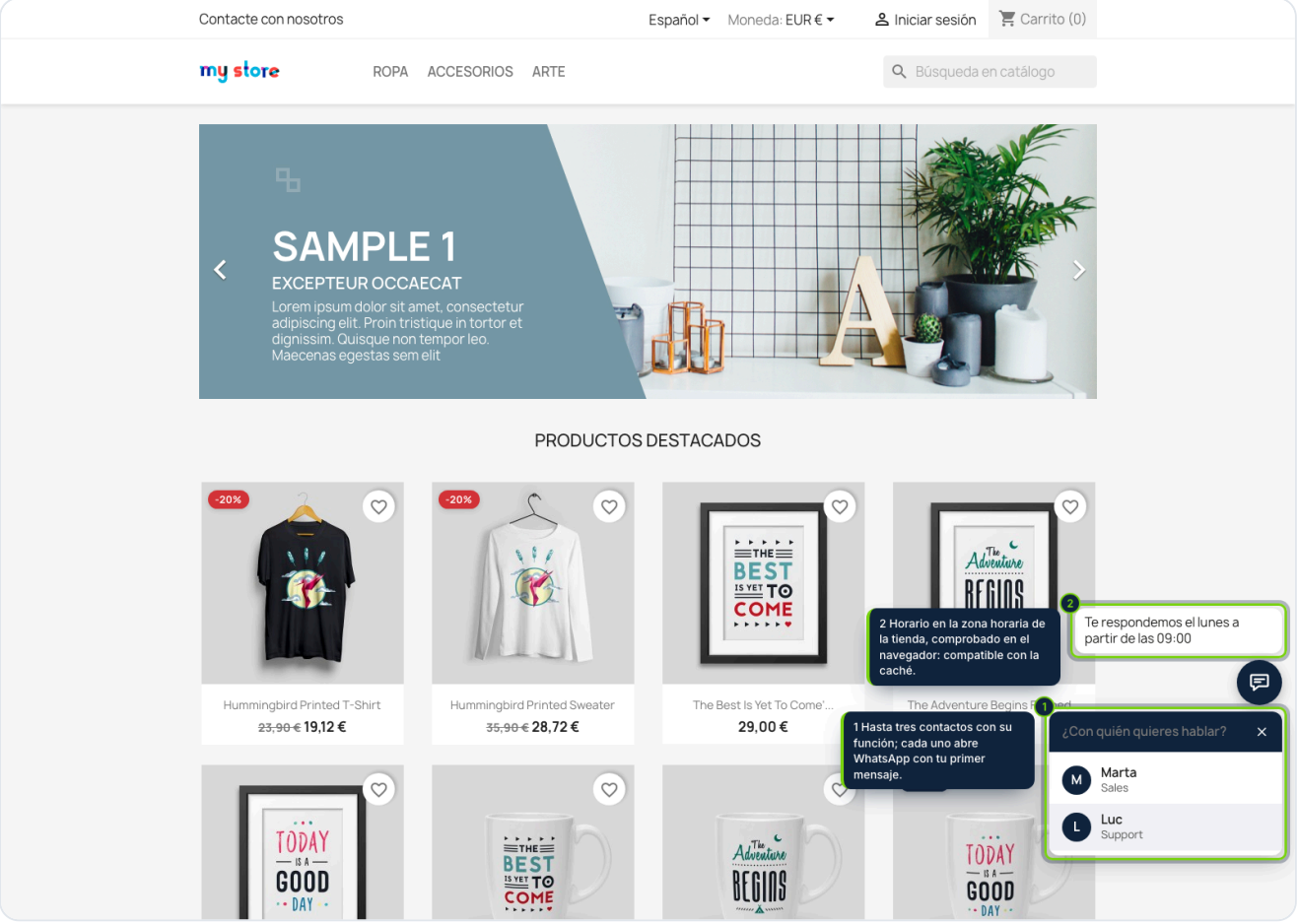
// prestashop · guía de uso

Chat y pedidos por WhatsApp

Versión 1.1.0
ecom-addons.com

Chat y pedidos por WhatsApp permite que tus clientes te escriban por WhatsApp con el contexto ya puesto en el mensaje: un **botón flotante de chat** con hasta tres contactos y tu horario de atención, botones de **Preguntar** y **Compartir** en las fichas de producto, **Pedir por WhatsApp** en el carrito (el pedido puede quedar registrado en la tienda, sin pagar) y mensajes preparados en la **página del pedido** del back office. Usa enlaces normales de WhatsApp (`https://wa.me/…`): sin API, sin cuenta y sin scripts de WhatsApp en tus páginas.



El botón flotante de chat: el visitante elige con quién hablar y, fuera del horario, ve cuándo le respondes.

Requisitos

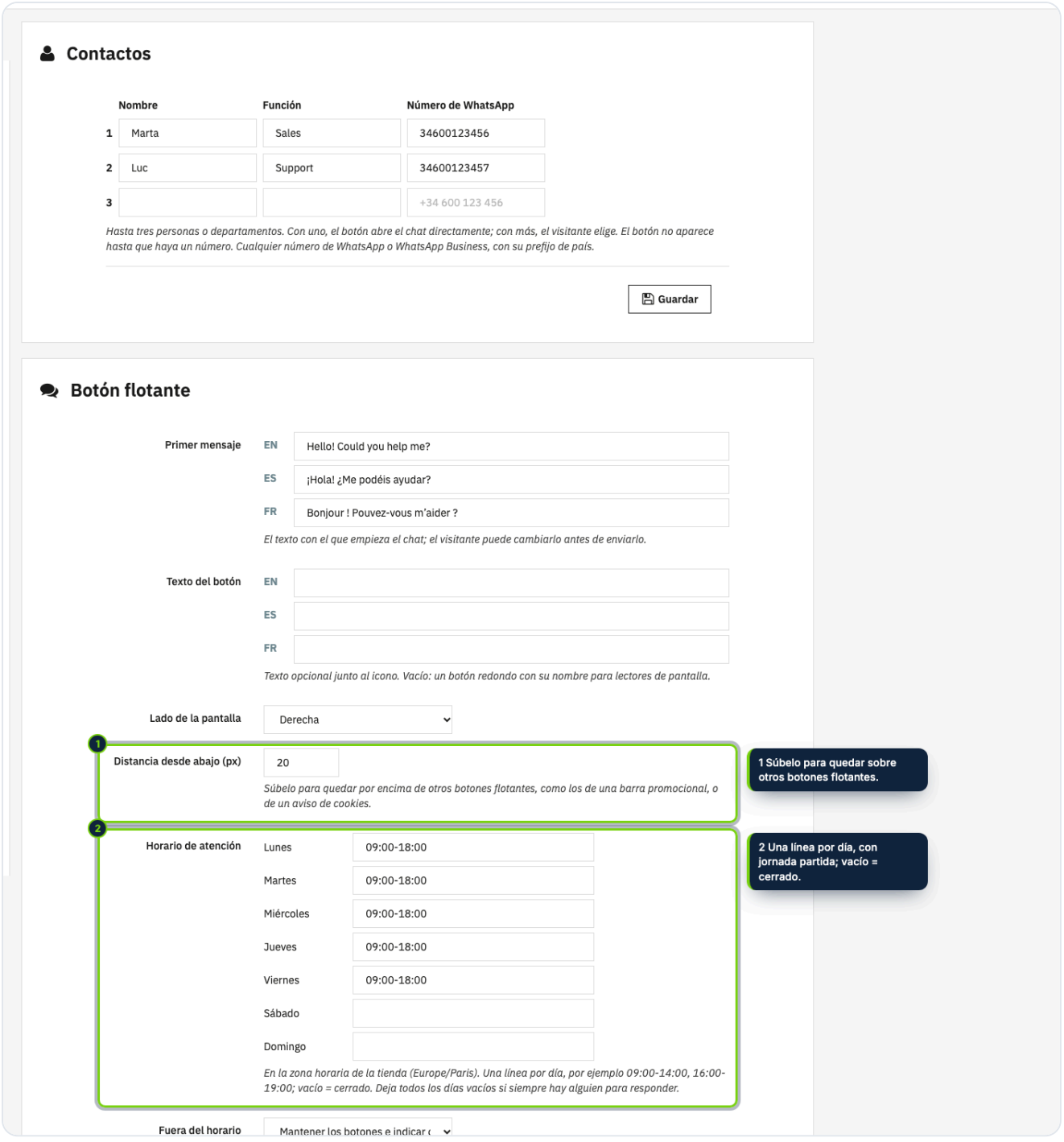
Componente	Versión
PrestaShop	8.2 · 9.0
PHP	8.1 o superior
Tema	Classic (probado) u otro tema con los hooks `displayBeforeBodyClosingTag`, `displayProductAdditionalInfo` y `displayShoppingCart`
WhatsApp	Cualquier número de WhatsApp o WhatsApp Business

Instalación

1. Descarga la última versión desde **Mi cuenta › Descargas** en ecom-addons.com.
2. En el back office, ve a **Módulos › Gestor de módulos** y pulsa **Subir un módulo**.
3. Elige el zip y pulsa **Configurar**. En la tienda no aparece nada hasta que escribas un número de WhatsApp.

Configuración

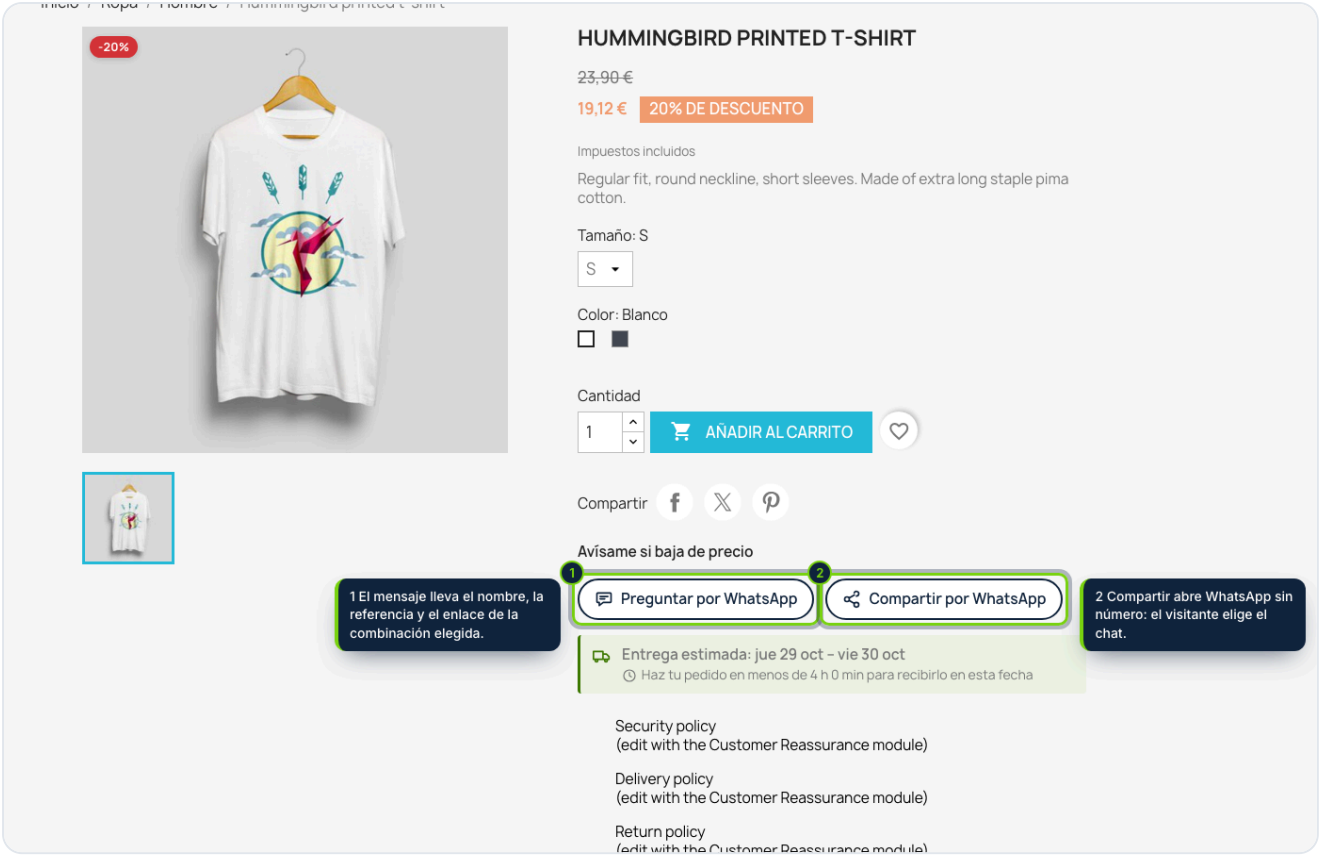
La página del módulo tiene cuatro paneles que se guardan juntos y una tabla de clics. Los textos tienen un campo por idioma de la tienda; un idioma vacío usa nuestro texto por defecto en ese idioma.



Página del módulo: hasta tres contactos, el primer mensaje por idioma, la posición y el horario.

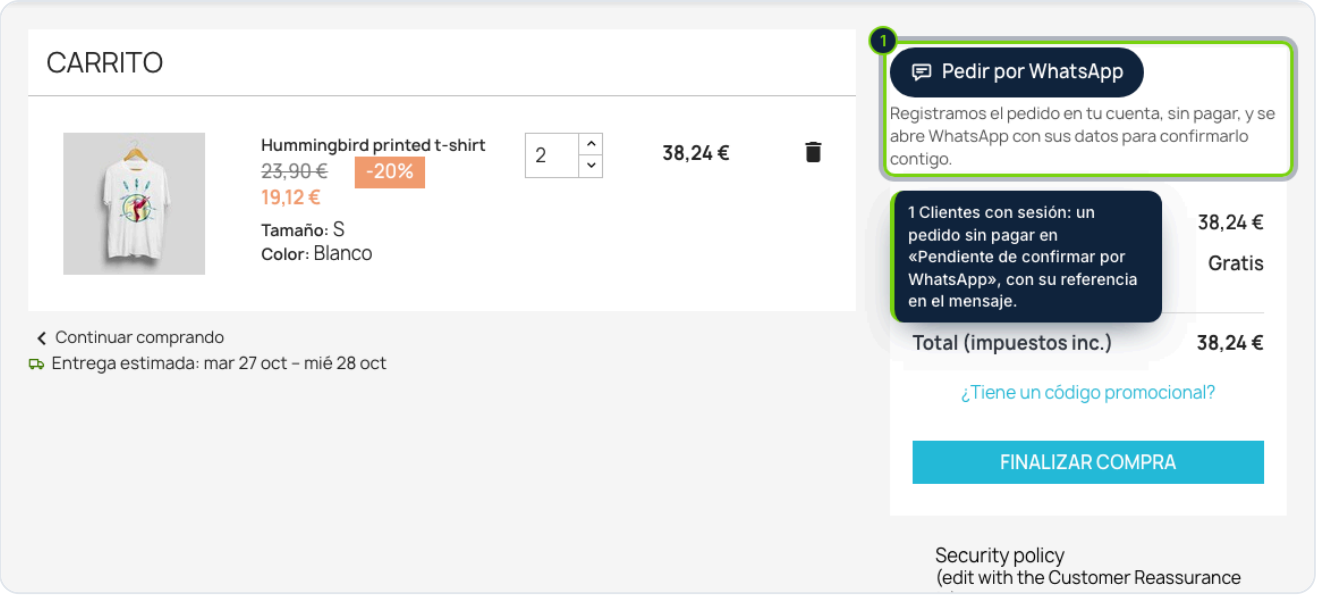
Ajuste	Qué hace
Contactos	Hasta tres personas o departamentos: nombre, función y número de WhatsApp con su prefijo (`+34 600 123 456`). Con un contacto el botón abre el chat directamente; con más, un pequeño panel deja elegir. «Preguntar» y «Pedir» escriben al primer contacto.
Primer mensaje	El texto con el que empieza el chat, por idioma. El visitante puede cambiarlo antes de enviarlo.
Texto del botón	Texto opcional junto al icono. Vacío: un botón redondo, con nombre para lectores de pantalla.
Lado de la pantalla, distancia desde abajo	Derecha o izquierda, y cuántos píxeles por encima del borde inferior (20 por defecto). Súbelo para quedar sobre otros botones flotantes o un aviso de cookies.
Horario de atención	Una línea por día, en la zona horaria de la tienda, por ejemplo `09:00-14:00, 16:00-19:00` ; vacío = cerrado. Deja todos los días vacíos si siempre hay alguien. Por defecto: de lunes a viernes de 09:00 a 18:00.
Fuera del horario	Mantener los botones e indicar cuándo respondes («Te respondemos el lunes a partir de las 09:00») u ocultarlos.
Botones	Activa o desactiva cada botón (chat flotante, Preguntar, Compartir, Pedir) y elige los dispositivos: todos, solo móviles o solo ordenadores (768 px).
Solo en estas categorías	Escribe parte del nombre de una categoría y elígela de la lista (× quita una). Vacío: en todas partes. Si no, los botones de producto, y el botón flotante en páginas de producto y categoría, solo salen en esas categorías.
Crear el pedido en la tienda	Desactivado por defecto. Mira «Pedidos por WhatsApp» más abajo.
Plantillas de la página del pedido	Tres mensajes por idioma: pedido recibido, pedido enviado y mensaje libre. Variables: `{firstname}` , `{order}` , `{total}` , `{tracking}` , `{shop}` .

Cómo funciona en la tienda



En la ficha de producto: preguntar por el producto o compartirlo con un amigo, con un toque.

- **Preguntar por WhatsApp** abre un chat con tu primer contacto: «¡Hola! Tengo una pregunta sobre este producto:», el nombre, la referencia y el enlace. Si el cliente elige otra combinación, el mensaje la sigue (el enlace lleva el `#/…` de la combinación).
- **Compartir por WhatsApp** abre WhatsApp sin número, con el nombre y el enlace del producto: el visitante elige a quién enviarlo.
- El botón flotante sale en todas las páginas. Con horario, el navegador comprueba la hora en la zona horaria de la tienda, así que las páginas en caché siguen siendo correctas; el aviso se actualiza cada minuto.
- Cada enlace es un enlace normal que indica que abre WhatsApp. No se envía nada hasta que el visitante lo pulsa y luego envía el mensaje en WhatsApp; en ordenador se abre WhatsApp Web o la aplicación.



«Pedir por WhatsApp» en el carrito: las líneas y el total van en el mensaje, y el pedido puede quedar registrado en la tienda.

Pedidos por WhatsApp

Pedir por WhatsApp escribe cada línea del carrito (cantidad × producto (combinación) — precio) y el total de los productos, «envío no incluido». El mensaje se prepara al pulsar el botón, así que siempre coincide con el carrito.

Con **Crear el pedido en la tienda** activado, un cliente con sesión iniciada y una dirección obtiene un pedido real de PrestaShop antes de que se abra WhatsApp:

- en el nuevo estado **Pendiente de confirmar por WhatsApp** (sin pagar, sin contar como venta, sin factura), con método de pago «WhatsApp»;
- con el transportista por defecto de la tienda (o el primero disponible para la dirección) y la primera dirección del cliente si el carrito no tiene ninguna;
- su referencia se añade al mensaje («Referencia del pedido: XKBKNABJK»), para encontrarlo al momento en **Pedidos**;
- el carrito se vacía como tras cualquier pedido, y PrestaShop envía su email habitual de confirmación.

Los invitados y los clientes sin dirección solo envían el mensaje; no se crea ningún pedido. Cuando hayáis acordado pago y entrega por el chat, cambia el estado del pedido como siempre (por ejemplo a «Pago aceptado») o cancélalo.

Página del pedido



Página del pedido: escribe al cliente por WhatsApp con un mensaje ya preparado en el idioma del pedido.

El panel **Escribir por WhatsApp** de la página del pedido (columna lateral) tiene un botón por plantilla. Cada uno abre WhatsApp con la plantilla en el idioma del pedido y las variables rellenadas: el nombre del cliente, la referencia, el total, el número de seguimiento del transportista (si lo hay) y el nombre de la tienda. El teléfono es el móvil (o si no el fijo) de la dirección de entrega y después de la de facturación, con el prefijo del país de esa dirección cuando falta (`600 12 34 56` en España → `34600123456`).

Clics

La tabla **Clics** de la página del módulo muestra cuántas veces se usó cada botón en los últimos 30 y 90 días. Solo se cuentan el botón y el día (con `navigator.sendBeacon`): sin cookies, direcciones IP ni datos de clientes. Las filas de más de 90 días se borran.

Estilos

Los botones usan la tipografía de tu tema y el azul marino de la tienda con texto blanco. Cambia `--ecom-wa-bg` , `--ecom-wa-fg` , `--ecom-wa-radius` y `--ecom-wa-z` en el CSS de tu tema, o da estilo a `.ecom-wa` (botón flotante), `.ecom-wa-product` y `.ecom-wa-cart` . Los iconos son dibujos propios de un bocadillo y de compartir.

Datos, privacidad y desinstalación

- Los ajustes son un valor de configuración (`ECOM_WA_SETTINGS`); los clics están en la tabla `ecomaddons_whatsapp_clicks` (botón, día, número).
- Solo se contacta con WhatsApp cuando un visitante sigue un enlace. Indica en tu política de privacidad que los clientes pueden contactarte por WhatsApp (Meta), que trata sus mensajes.

- En multitienda, los ajustes valen para todas las tiendas.
- Al desinstalar se borran los ajustes y la tabla de clics. Los pedidos creados con el módulo y su estado **Pendiente de confirmar por WhatsApp** se quedan, para que sigan siendo legibles.

Preguntas frecuentes

¿Necesito WhatsApp Business o la API de WhatsApp Business? No. Sirve cualquier número de WhatsApp; no hay API, ni cuenta que conectar, ni coste por mensaje.

¿Carga scripts de WhatsApp o rastreadores? No. Un pequeño CSS y un pequeño script propios; nada de WhatsApp hasta que el visitante sigue un enlace.

¿El pedido queda pagado? No. Espera en «Pendiente de confirmar por WhatsApp» hasta que acuerdes el pago con el cliente y cambies su estado.

¿Pueden pedir los invitados? Envían el carrito por WhatsApp; solo se registra un pedido para clientes con sesión iniciada y dirección.

WhatsApp es una marca de Meta Platforms, Inc. Este módulo no está hecho ni respaldado por Meta.

Idiomas

El módulo está traducido al inglés, español y francés; los mensajes y plantillas tienen un campo por idioma de la tienda.