

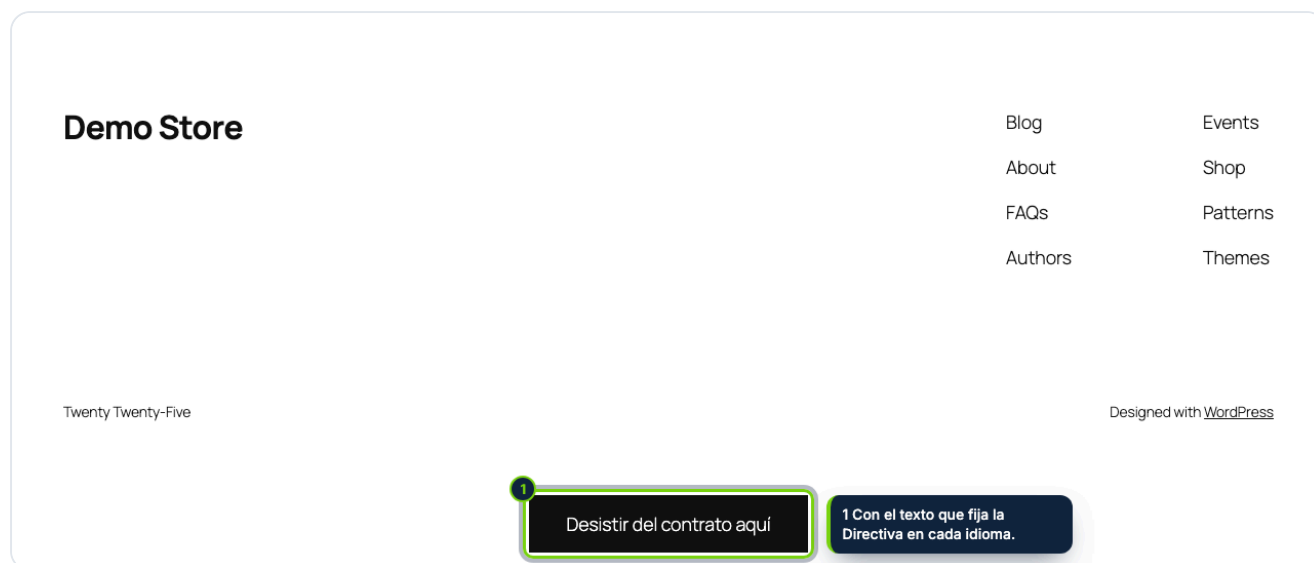


// woocommerce • guía de uso

Botón de desistimiento online

Versión 1.0.0
ecom-
addons.com

Online Withdrawal Button añade a tu tienda la función de desistimiento en línea: un botón **«Desistir del contrato aquí»**, una declaración de desistimiento en dos pasos con el botón **«Confirmar desistimiento»** y un acuse de recibo por email. Cada declaración llega a una lista en tu back office.



El botón de desistimiento, en el pie de todas las páginas de la tienda.

Requisitos

Componente	Versión
WordPress	7.0 o superior
WooCommerce	11.x
PHP	8.1 o superior
Envío de email	Funcionando (pruébalo con cualquier plugin SMTP)

Instalación

1. Descarga la última versión desde **Mi cuenta > Descargas** en ecom-addons.com.
2. En WordPress, ve a **Plugins > Añadir nuevo plugin > Subir plugin** y elige el archivo zip.

3. Pulsa **Instalar ahora** y después **Activar**. El plugin crea la página **Desistir del contrato** (con el shortcode `[ecom_withdrawal_form]`) y muestra el botón en el pie.

Cómo funciona para tus clientes

El botón aparece en el pie de todas las páginas (temas de bloques: dentro de la parte de plantilla del pie; temas clásicos: al final de la página) y, en **Mi cuenta > Pedidos**, junto a cada pedido todavía dentro del plazo de desistimiento. La página se crea en el idioma del sitio al activar el plugin: puedes cambiarle el nombre, traducirla con tu plugin multilingüe o elegir otra página con el shortcode.

Paso 1. El cliente indica su nombre, su email y el número de pedido, y puede añadir un comentario (por ejemplo, qué productos devuelve). Si ha iniciado sesión, su nombre y su email ya vienen rellenos; si llega desde un pedido, también el número de pedido. Los invitados no necesitan cuenta.

Desistir del contrato

Usa este formulario para desistir de una compra hecha en nuestra tienda. En el paso siguiente podrás revisar tus datos y te enviaremos un acuse de recibo por email.

Nombre y apellidos (obligatorio)

Dirección de email (obligatorio)

Te enviaremos el acuse de recibo a esta dirección.

Número de pedido (obligatorio)

1

Lo encontrarás en el email de confirmación del pedido.

Comentario (opcional)

1 Viene relleno si el cliente llega desde uno de sus pedidos.

Paso 1: nombre, email y número de pedido. Para invitados y clientes con cuenta.

Paso 2. El cliente revisa la declaración. No se envía nada hasta que pulsa **Confirmar desistimiento**; **Modificar** vuelve al formulario sin perder los datos.

Desistir del contrato

Revisa tu declaración de desistimiento

Desisto de mi contrato del pedido indicado a continuación.

Nombre Ana García
Email ana.withdrawal@example.com
Pedido 71
Comentario Solo devuelvo la camisa.

Tu desistimiento solo se envía cuando pulsas el botón de confirmación.

1

Confirmar desistimiento

Modificar

1 No se envía nada hasta pulsar este botón.

Paso 2: el cliente revisa la declaración y la confirma.

Acuse. Tras confirmar, el cliente ve el acuse en pantalla y lo recibe por email: número de acuse, fecha y hora de envío (zona horaria de la tienda) y el contenido de la declaración. Recargar la página no envía la declaración dos veces.

Desistir del contrato

Desistimiento recibido

Hemos recibido tu declaración de desistimiento. Te hemos enviado el acuse de recibo a ana.withdrawal@example.com.

1

Número de acuse W-000002

Fecha y hora de envío 2026-10-23 00:27:55 (UTC+00:00)

Nombre Ana García

Email ana.withdrawal@example.com

Pedido 71

Comentario Solo devuelvo la camisa.

1 Número de acuse y hora de envío en la zona horaria de la tienda.

El acuse de recibo, en pantalla y por email, con la fecha y la hora.

Tramitar los desistimientos

Ve a **WooCommerce > Desistimientos**. Cada declaración muestra su número de acuse, cuándo llegó, el cliente, el pedido y el plazo de desistimiento:

Desistimientos

Exportar CSV

Ajustes

Declaraciones enviadas por tus clientes desde la página de desistimiento. [Abrir la página de desistimiento](#)

Todos (2) | Por tramitar (2) | Tramitado (0)

Acuse	Recibido	Cliente	Pedido	Plazo de desistimiento	Comentario	Estado
W-000002	2026-10-23 00:27	Ana García ana.withdrawal@example.com	#71	Dentro de plazo Hasta el 2026-11-04	Solo devuelvo la camisa.	Por tramitar Marcar como tramitado
W-000001	2026-10-23 00:27	Marc Dubois ana.withdrawal@example.com	#70	Fuera de plazo Hasta el 2026-10-12		Por tramitar Marcar como tramitado

1 Plazo contado desde la fecha en que se completó el pedido.

WooCommerce > Desistimientos: cada declaración, su pedido y si llegó en plazo.

Plazo	Significado
Dentro de plazo	La declaración llegó antes de la fecha límite.
Fuera de plazo	Llegó después de la fecha límite: decide cómo tratarla.
Pedido no encontrado: revísalo	No hay ningún pedido con esa referencia y ese email: contacta con el cliente.

El plazo se cuenta desde el día en que el pedido se marcó como **Completado** (o la fecha del pedido si nunca se marcó), más los días indicados en los ajustes (14 por defecto). El día de inicio no cuenta y una fecha límite en sábado o domingo pasa al lunes, como en el Reglamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71. Los festivos no se tienen en cuenta: amplía tú el plazo cuando haya uno. Las declaraciones se aceptan siempre, también las tardías.

Recibes un email por cada nueva declaración (respóndelo para escribir al cliente). Cuando se encuentra el pedido, se le añade una nota. Marca cada declaración como **tramitada** cuando hayas gestionado la devolución y el reembolso, y usa **Exportar CSV** para guardar una copia o pasársela a tu gestoría.

Ajustes

Ve a **WooCommerce > Ajustes > Avanzado > Desistimiento**.

Ajuste	Qué hace
Página de desistimiento	La página con el formulario. Se crea al activar el plugin y se vuelve a crear si se borra.
Botón en el pie	Muestra el botón en el pie de todas las páginas. Desactívalo solo si tu tema enlaza la página en otro lugar destacado.
Plazo de desistimiento (días)	14 por defecto, mínimo 14. Sirve para marcar las declaraciones fuera de plazo y para mostrar el botón en los pedidos recientes.
Email de aviso	Quién recibe el aviso de cada nueva declaración. Vacío: el email del administrador del sitio.

Sobre la Directiva (UE) 2023/2673

La Directiva (UE) 2023/2673 añade el artículo 11 bis a la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. Desde el **19 de junio de 2026**, en los contratos a distancia celebrados mediante una web o app, el consumidor debe poder desistir con una función etiquetada «desistir del contrato aquí» (o equivalente), indicar o confirmar su nombre, el contrato y el email para la confirmación, confirmar con un botón «confirmar desistimiento» y recibir un acuse de recibo en un soporte duradero con el contenido y la fecha y hora.

Este addon implementa esa función. Te toca a ti: mencionar la función y dónde encontrarla en la información que das antes de la compra (apartado de desistimiento de tus condiciones) y revisar la ley nacional de los países a los que vendes. Esta guía no es asesoramiento jurídico.

Datos y desinstalación

El addon guarda el nombre, el email, la referencia del pedido y el comentario de cada declaración, como constancia del desistimiento. Al borrar el plugin se eliminan sus ajustes, la página que creó y la tabla de declaraciones. Exporta antes el CSV si necesitas conservarlas.

Para desarrolladores

La acción `ecom_withdrawal_received` se ejecuta tras cada declaración confirmada con el id de la declaración, el objeto de la declaración y el pedido (o `null`).

Idiomas

El addon está traducido al español, inglés y francés, con el texto de la Directiva en cada idioma. El cliente recibe el acuse en el idioma que usó; el aviso para ti se envía en el idioma por defecto de la tienda.

Actualizaciones y soporte

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