

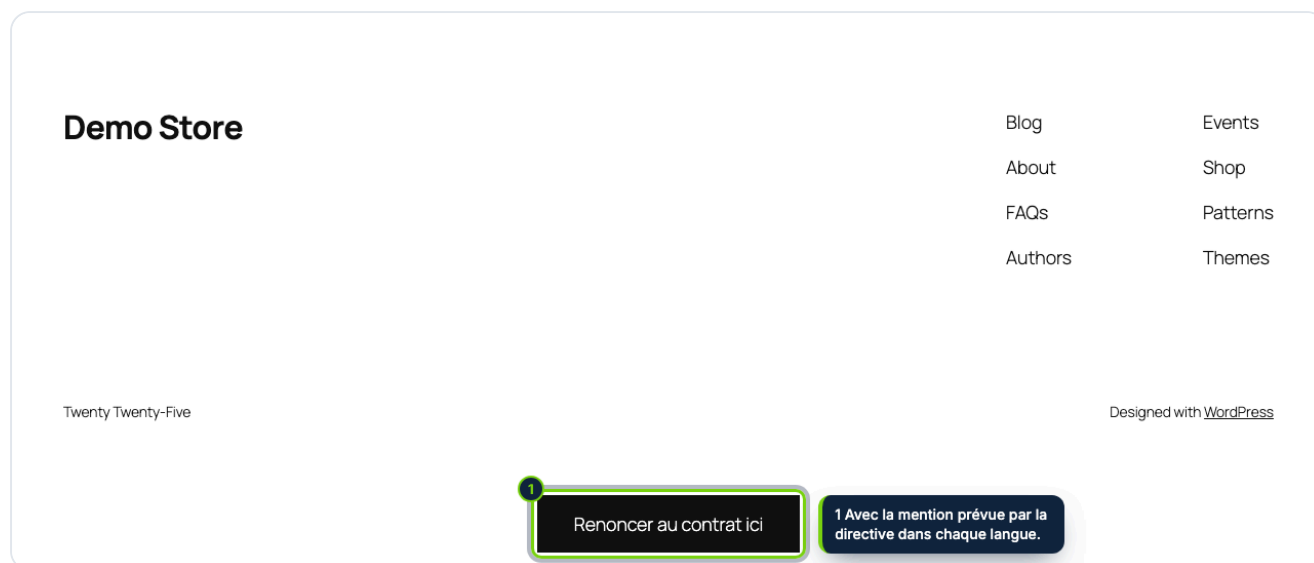


// woocommerce · guide d'utilisation

Bouton de rétractation en ligne

Version 1.0.0
ecom-
addons.com

Online Withdrawal Button ajoute à votre boutique la fonction de rétractation en ligne : un bouton « **Renoncer au contrat ici** », une déclaration de rétractation en deux étapes avec un bouton « **Confirmer la rétractation** » et un accusé de réception par e-mail. Chaque déclaration arrive dans une liste de votre back-office.



Le bouton de rétractation, en pied de chaque page de la boutique.

Prérequis

Composant	Version
WordPress	7.0 ou plus
WooCommerce	11.x
PHP	8.1 ou plus
Envoi d'e-mails	Fonctionnel (testez-le avec n'importe quelle extension SMTP)

Installation

1. Téléchargez la dernière version depuis **Mon compte > Téléchargements** sur ecom-addons.com.

2. Dans WordPress, allez dans **Extensions > Ajouter une extension > Téléverser une extension** et choisissez le fichier zip.
3. Cliquez sur **Installer maintenant** puis sur **Activer**. L'extension crée la page **Renoncer au contrat** (avec le shortcode `[ecom_withdrawal_form]`) et affiche le bouton en pied de page.

Le parcours de vos clients

Le bouton apparaît en pied de chaque page (thèmes à blocs : dans la partie de modèle du pied de page ; thèmes classiques : en fin de page) et, dans **Mon compte > Commandes**, à côté de chaque commande encore dans le délai de rétractation. La page est créée dans la langue du site à l'activation : vous pouvez la renommer, la traduire avec votre extension multilingue ou choisir une autre page contenant le shortcode.

Étape 1. Le client indique son nom, son e-mail et le numéro de commande, et peut ajouter un commentaire (par exemple, les produits qu'il retourne). Connecté, il trouve son nom et son e-mail déjà remplis ; venant d'une commande, le numéro de commande aussi. Les invités n'ont pas besoin de compte.

Renoncer au contrat

Utilisez ce formulaire pour vous rétracter d'un achat effectué dans notre boutique. Vous vérifierez vos informations à l'étape suivante et nous vous enverrons un accusé de réception par e-mail.

Nom complet (obligatoire)

Adresse e-mail (obligatoire)

Nous enverrons l'accusé de réception à cette adresse.

Numéro de commande (obligatoire)

1

Vous le trouverez dans l'e-mail de confirmation de commande.

Commentaire (facultatif)

1 Prérempli quand le client vient de l'une de ses commandes.

Étape 1 : nom, e-mail et numéro de commande. Pour les invités comme pour les clients connectés.

Étape 2. Le client vérifie sa déclaration. Rien n'est envoyé avant qu'il appuie sur **Confirmer la rétractation** ; **Modifier** revient au formulaire sans perdre les données.

Renoncer au contrat

Vérifiez votre déclaration de rétractation

Je me rétracte de mon contrat pour la commande ci-dessous.

Nom Ana García
E-mail ana.withdrawal@example.com
Commande 71
Commentaire Je ne retourne que la chemise.

Votre rétractation n'est envoyée que lorsque vous appuyez sur le bouton de confirmation.

1

Confirmer la rétractation

Modifier

1 Rien n'est envoyé avant d'appuyer sur ce bouton.

Étape 2 : le client vérifie sa déclaration et la confirme.

Accusé. Après confirmation, le client voit l'accusé à l'écran et le reçoit par e-mail : numéro d'accusé, date et heure d'envoi (fuseau de la boutique) et contenu de la déclaration. Recharger la page n'envoie pas la déclaration deux fois.

Renoncer au contrat

Rétractation reçue

Nous avons bien reçu votre déclaration de rétractation. Nous avons envoyé l'accusé de réception à ana.withdrawal@example.com.

1

Numéro d'accusé W-000002
Date et heure d'envoi 2026-10-23 00:28:11 (UTC+00:00)
Nom Ana García
E-mail ana.withdrawal@example.com
Commande 71
Commentaire Je ne retourne que la chemise.

1 Numéro d'accusé et heure d'envoi dans le fuseau de la boutique.

L'accusé de réception, à l'écran et par e-mail, avec la date et l'heure.

Traiter les rétractations

Allez dans **WooCommerce > Rétractations**. Chaque déclaration affiche son numéro d'accusé, sa date d'arrivée, le client, la commande et le délai de rétractation :

Accusé	Reçue le	Client	Commande	Délai de rétractation	Commentaire	Statut
W-000002	2026-10-23 00:28	Ana García ana.withdrawal@example.com	#71	Dans le délai Jusqu'au 2026-11-04	Je ne retourne que la chemise.	À traiter Marquer comme traitée
W-000001	2026-10-23 00:28	Marc Dubois ana.withdrawal@example.com	#70	Hors délai Jusqu'au 2026-10-12		À traiter Marquer comme traitée

1 Délai calculé depuis la date de finalisation.

WooCommerce > Rétractations : chaque déclaration, sa commande et si elle est arrivée dans le délai.

Délai	Signification
Dans le délai	La déclaration est arrivée avant la date limite.
Hors délai	Elle est arrivée après la date limite : à vous de décider.
Commande introuvable : à vérifier	Aucune commande avec cette référence et cet e-mail : contactez le client.

Le délai court à partir de le jour où la commande est passée à **Terminée** (ou la date de commande si elle ne l'a jamais été), plus le nombre de jours réglé (14 par défaut). Le jour de départ ne compte pas et une date limite tombant un samedi ou un dimanche passe au lundi, comme dans le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71. Les jours fériés ne sont pas pris en compte : prolongez vous-même le délai le cas échéant. Les déclarations sont toujours acceptées, même tardives.

Vous recevez un e-mail pour chaque nouvelle déclaration (répondez-y pour écrire au client). Quand la commande est trouvée, une note y est ajoutée. Marquez chaque déclaration comme **traitée** une fois le retour et le remboursement réglés, et utilisez **Exporter en CSV** pour en garder une copie ou la transmettre à votre comptable.

Réglages

Allez dans **WooCommerce > Réglages > Avancé > Rétractation**.

Réglage	Effet
Page de rétractation	La page contenant le formulaire. Créée à l'activation ; elle est recréée si elle est supprimée.
Bouton en pied de page	Affiche le bouton en pied de chaque page. Ne le désactivez que si votre thème met la page en avant ailleurs.
Délai de rétractation (jours)	14 par défaut, au moins 14. Sert à signaler les déclarations hors délai et à afficher le bouton sur les commandes récentes.
E-mail de notification	Qui reçoit l'avis de chaque nouvelle déclaration. Vide : l'e-mail de l'administrateur du site.

À propos de la directive (UE) 2023/2673

La directive (UE) 2023/2673 ajoute l'article 11 bis à la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. À partir du **19 juin 2026**, pour les contrats à distance conclus via un site ou une application, le consommateur doit pouvoir se rétracter grâce à une fonction portant la mention « renoncer au contrat ici » (ou équivalente), indiquer ou confirmer son nom, le contrat et l'e-mail de confirmation, confirmer avec un bouton « confirmer la rétractation » et recevoir un accusé de réception sur un support durable avec le contenu, la date et l'heure.

Cet addon met en place cette fonction. À vous de mentionner la fonction et son emplacement dans les informations données avant l'achat (rubrique rétractation de vos conditions) et de vérifier le droit national des pays où vous vendez. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique.

Données et désinstallation

L'addon conserve le nom, l'e-mail, la référence de commande et le commentaire de chaque déclaration, comme preuve de la rétractation. Supprimer l'extension efface ses réglages, la page qu'elle a créée et la table des déclarations. Exportez d'abord le CSV si vous devez les conserver.

Pour les développeurs

L'action `ecom_withdrawal_received` est déclenchée après chaque déclaration confirmée avec l'id de la déclaration, l'objet de la déclaration et la commande (ou `null`).

Langues

L'addon est traduit en français, anglais et espagnol, avec la mention de la directive dans chaque langue. Le client reçoit l'accusé dans la langue qu'il a utilisée ; l'avis qui vous est destiné part dans la langue par défaut de la boutique.

Mises à jour et support

Votre licence comprend toutes les nouvelles versions et 6 mois de support. Les nouvelles versions sont dans **Mon compte > Téléchargements** ; pour obtenir de l'aide, ouvrez un ticket dans **Mon compte > Support**.