

Bouton de rétractation

Guide d'utilisation simple

Module PrestaShop pour vous mettre en conformité avec la loi

Obligation en vigueur depuis le 19 juin 2026

À lire avant d'installer le module

1. À quoi sert ce module

Depuis le 19 juin 2026, la loi oblige tous les sites e-commerce à offrir à leurs clients un moyen simple d'annuler leurs achats directement en ligne. Avant cette date, le client devait écrire une lettre ou envoyer un email. Aujourd'hui, il faut un bouton sur le site.

Si vous ne mettez pas ce bouton, vous risquez deux choses :

- **Une amende** pouvant atteindre 75 000 €.
- **Une prolongation du délai d'annulation** de 14 jours à 12 mois, ce qui veut dire que vos clients pourront vous renvoyer leurs achats jusqu'à un an après l'achat.

Ce module met en place ce bouton sur votre boutique, et gère tout le reste pour vous : le formulaire que le client remplit, l'email qu'il reçoit, et l'historique des demandes que vous traitez.

En résumé. Vous installez le module, vous le configurez en deux minutes, et vous êtes en règle.

2. Comment installer le module

L'installation se fait en trois clics, comme n'importe quel module PrestaShop. Aucune connaissance technique nécessaire.

1. Connectez-vous à votre back-office (l'espace administrateur de votre boutique).
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur Modules, puis Importer un module.
3. Glissez-déposez le fichier tcretractation.zip dans la zone prévue, puis cliquez sur Installer.

C'est fait. Le module est en place. Vous verrez maintenant un bouton apparaître sur votre site, et un nouveau menu dans votre back-office pour gérer les demandes.

Si vous bloquez. Demandez à la personne qui gère habituellement votre boutique PrestaShop. Pour elle, c'est l'affaire de cinq minutes.

3. Comment configurer le module

Une fois installé, allez dans Modules, retrouvez le module et cliquez sur Configurer. Vous tomberez sur une page très simple, avec trois réglages.

Réglage	À quoi ça sert
Libellé du lien	Le texte affiché sur votre site. Par défaut « Exercer mon droit de rétractation ». Vous pouvez le changer.
Délai (jours)	Combien de jours votre client a pour annuler son achat. La loi dit 14 jours minimum, c'est la valeur par défaut.
Email de notification	L'adresse email qui sera prévenue à chaque nouvelle demande. Par défaut celle de votre boutique.

Cliquez sur Enregistrer. C'est tout.

Bonus important. Sur cette même page de configuration, vous trouverez un texte tout prêt à coller dans vos conditions générales de vente. Voir le point 4, c'est obligatoire.

4. Le point oublié par 9 marchands sur 10

Attention. Installer le bouton ne suffit pas. La loi exige aussi que vous mentionniez ce bouton dans vos conditions générales de vente. Si vous oubliez cette mention, le délai d'annulation passe automatiquement à 12 mois, même si votre bouton est parfaitement installé.

Pour vous éviter ce piège, le module vous fournit un texte tout prêt, en français et en anglais, sur sa page de configuration. Vous le copiez et vous le collez dans vos CGV. Cinq minutes de travail, et vous êtes en conformité totale.

5. Ce que voit votre client

Voici comment ça se passe pour la personne qui vient d'acheter chez vous et qui change d'avis.

Il clique sur le bouton

Un bouton bleu « Exercer mon droit de rétractation » apparaît dans le pied de page de chaque page de votre site, ainsi que dans son espace client s'il est connecté.

Il identifie sa commande

Sur la page qui s'ouvre, deux situations possibles selon qu'il a un compte ou non :

- **S'il est connecté à son compte** : il choisit sa commande dans une liste déroulante.
- **S'il n'a pas de compte (commande en invité)** : il saisit son email et sa référence de commande.

Il confirme

Une page récapitulative s'affiche avec les détails de sa commande. Il peut ajouter un mot d'explication s'il veut, puis clique sur « Je confirme ma rétractation ».

Il reçoit son accusé de réception

Quelques secondes plus tard, le client reçoit un email qui confirme l'enregistrement de sa demande, avec un document PDF joint qu'il peut conserver. La loi appelle ça un « support durable », c'est exigé.

Pourquoi c'est important. Le PDF prouve que la demande a bien été reçue, à telle date. C'est votre meilleure protection en cas de litige.

6. Ce que vous voyez de votre côté

Dès qu'un client envoie une demande, vous recevez un email de notification. Vous pouvez alors aller traiter la demande dans votre back-office.

Trouver les demandes

Dans le menu de gauche du back-office, allez dans Clients, puis Rétractations. C'est un nouveau menu ajouté par le module.

La liste

Vous voyez toutes les demandes reçues, avec pour chacune : la commande concernée, le nom du client, son email, le statut, et la date. Vous pouvez exporter le tout en fichier Excel.

Traiter une demande

Cliquez sur une demande pour voir le détail. Vous y trouverez aussi un lien direct vers la commande PrestaShop correspondante pour la rembourser ou la traiter.

Vous pouvez ensuite changer le statut de la demande selon où vous en êtes :

Statut	Quand l'utiliser
Reçue	C'est le statut par défaut quand la demande arrive.
Traitée	Vous avez pris en charge la demande, en cours.
Remboursée	Vous avez effectivement remboursé le client.
Refusée	La demande ne peut pas être acceptée (par exemple commande hors délai détectée a posteriori).

À chaque changement de statut, le client est automatiquement informé par email.

Vous gardez la main. Le module n'effectue aucune action automatique sur votre commande PrestaShop. Pas de remboursement automatique, pas de changement d'état de commande surprise. C'est vous qui décidez, à votre rythme.

7. Questions fréquentes

Combien de temps pour installer le module ?

Cinq minutes. Trois clics pour l'import, deux minutes pour la configuration, puis collage du texte dans les CGV. Aucune compétence technique nécessaire.

Le module fonctionne sur ma vieille version de PrestaShop ?

Très probablement oui. Le module couvre toutes les versions de PrestaShop depuis la 1.6, sortie en 2014. Si vous tournez sur une version plus récente, ça marche aussi (jusqu'à la 9.1 et au-delà).

Et si mon client n'a pas de compte sur ma boutique ?

Aucun problème. Il pourra quand même faire sa demande en saisissant son email et la référence de sa commande. Le module vérifie automatiquement que les deux correspondent.

Est-ce que le client peut tricher et annuler n'importe quelle commande ?

Non. Le module vérifie à chaque étape que la commande existe vraiment, qu'elle appartient au bon client, et qu'elle est encore dans le délai légal. Aucune manipulation possible.

Que se passe-t-il si je désinstalle le module ?

Le bouton disparaît du site, mais l'historique des demandes reste conservé dans la base de données. C'est volontaire, pour vous permettre de prouver vos traitements passés en cas de contrôle.

Puis-je changer la couleur ou le texte du bouton ?

Le texte oui, dans la page de configuration. Pour la couleur, il faut un développeur (modification d'une feuille de style). Par défaut le bouton est bleu, sobre, et s'intègre à la plupart des thèmes.

Que faire si le client se trompe et envoie une demande par erreur ?

Vous pouvez changer le statut de la demande en « Refusée » et expliquer dans l'email automatique. Si le client veut vraiment garder sa commande, il vous le confirmera.

Le module est-il vraiment conforme à la loi ?

Oui. Il met en œuvre toutes les exigences de l'ordonnance n°2026-2 et du décret n°2026-3 : lien permanent sur le site, formulaire simple, accusé de réception sur support durable (le PDF), traçabilité des demandes. La seule chose qui dépend de vous, c'est d'ajouter la mention dans vos CGV (voir point 4).

8. Si vous avez besoin d'aide

Pour toute question sur l'installation ou la configuration, contactez le support à l'adresse fournie lors de votre achat. Une réponse vous sera apportée sous 48 heures ouvrées.

Pour les questions juridiques précises (rédaction de vos CGV, traitement d'un cas particulier, contestation d'un client), nous vous recommandons de consulter un avocat spécialisé en droit du e-commerce. Ce module fournit la solution technique exigée par la loi, mais ne remplace pas un conseil juridique sur votre activité.

Bon courage. Vous voilà tranquille pour le 19 juin 2026. C'est une obligation parmi beaucoup d'autres, mais celle-ci est maintenant derrière vous.