addons presta

Customer Loyalty Tiers

MANUAL DE USUARIO · Versión 1.0.0 · PrestaShop 1.7.8 – 9.x

1. Qué hace este módulo

Mueve automáticamente a tus clientes a mejores grupos a medida que gastan más en tu tienda. Creas **niveles**: un umbral de compras vinculado a uno de tus grupos de clientes de PrestaShop, por ejemplo Plata desde 200, Oro desde 500 y Platino desde 1000. El módulo suma lo que cada cliente ha gastado en los pedidos cuyo estado cuenta y lo pone en el grupo del nivel más alto que ha alcanzado, como grupo predeterminado, así que obtiene los precios y el descuento de ese grupo. Cuando los pedidos dejan de contar (cancelados, reembolsados o, con un periodo móvil, demasiado antiguos), el cliente vuelve a bajar. Tus clientes ven en su cuenta su nivel y lo que les falta para el siguiente; tú ves los niveles con el número de clientes de cada uno, un registro de cada cambio, y puedes recalcular todos los clientes de una vez.

El módulo no tiene puntos, cupones ni descuentos propios: la ventaja de un nivel es lo que configures para su grupo de clientes en PrestaShop.

Funciona con **PrestaShop 1.7.8, 8.x y 9.x** (PHP 7.2.5 o superior), con los temas Classic y Hummingbird y con multitienda.

2. Instalación

1. Descarga el módulo en addonspresta.com, en **My account** → **Order history**.
2. En tu panel de administración, abre **Módulos** → **Gestor de módulo** y haz clic en **Subir un módulo**.
3. Arrastra el archivo `ap_customertiers_v1.0.0.zip` y espera la confirmación.
4. Haz clic en **Configurar** en la ficha del módulo.

Si tienes acceso a la línea de comandos, también puedes descomprimir el archivo en `modules/` y ejecutar `php bin/console prestashop:module install ap_customertiers` desde la carpeta de la tienda.

El módulo está activado nada más instalarlo, pero sin niveles no hace nada: nadie se mueve y los clientes no ven nada hasta que añadas el primer nivel. Ponlo en marcha en este orden:

1. **Crea los grupos de clientes de tus niveles** en **Parámetros de la tienda** → **Ajustes sobre clientes** → **Grupos**, por ejemplo Plata con un descuento del 5 %, Oro con el 10 % y Platino con el 15 %. El nombre del grupo es el nombre del nivel —en el panel, en la cuenta del cliente y en el

correo—, así que dale un nombre en cada idioma de tu tienda. Revisa cómo muestra el grupo los precios (con o sin impuestos) y que los muestre. PrestaShop solo da a un grupo nuevo acceso a la categoría Inicio: tus clientes suelen seguir siendo también miembros del grupo Cliente y ven lo que ve Cliente, pero si un grupo de nivel debe abrir más categorías, márcalo en el acceso de grupos de esas categorías (**Catálogo → Categorías**).

2. **Revisa los estados de pedido que cuentan** en la sección **Ajustes** (consulta «Qué estados de pedido cuentan» en el capítulo siguiente): la lista se rellena al instalar y puede incluir estados de tus módulos de pago.
3. **Revisa los demás ajustes**: con o sin impuestos, con o sin envío, todos los pedidos o los últimos meses, y pon en **Grupos protegidos** los grupos que nunca se deben tocar: mayoristas, B2B, personal.
4. **Añade los niveles** en la sección **Niveles**: un grupo de clientes y un umbral para cada uno.
5. **Mira la vista previa** en la sección **Recálculo**: **Vista previa** indica cuántos clientes cambiarían de grupo, sin cambiar nada.
6. **Recalcula todos los clientes** en la misma sección. Guardar un nivel no mueve a nadie: tus clientes actuales solo obtienen su nivel con este recálculo, o uno a uno en el próximo cambio de estado de uno de sus pedidos.
7. **Configura la tarea cron** de cada tienda con la dirección que muestra la sección **Recálculo**, una vez al día.
8. **Menciona los niveles de fidelidad en tu política de privacidad**: el registro de cambios contiene datos personales (consulta «Qué guarda el módulo» en el capítulo siguiente).

3. Cómo funciona

Qué es un nivel. Un nivel es un umbral más uno de tus grupos de clientes nativos. El módulo solo mueve clientes entre grupos. **El descuento, los precios, la forma de mostrar los precios y el acceso a las categorías vienen del grupo tal y como lo configures en PrestaShop** (**Parámetros de la tienda → Ajustes sobre clientes → Grupos**, y el acceso de grupos de cada categoría); el módulo por sí mismo no cambia ningún descuento, precio, regla de precio ni acceso a categorías. El nombre del nivel es el nombre del grupo: cambia el nombre del grupo para cambiar el del nivel.

Qué cambia para el cliente al cambiar de nivel. Cambiar el grupo predeterminado de un cliente cambia sus precios y las categorías que puede ver. PrestaShop toma los precios, el descuento de grupo y la forma de mostrar los precios del grupo predeterminado del cliente, y muestra una categoría cuando cualquiera de los grupos de los que el cliente es miembro puede verla. Las reglas de carrito, transportistas y métodos de pago limitados a grupos siguen a los grupos de la misma forma. Un cliente que alcanza Oro tiene, por tanto, los precios de Oro desde la página siguiente, y pierde Oro —con sus precios— cuando vuelve a bajar.

Qué grupos toca el módulo.

- Solo los grupos de los niveles de la tienda. El cliente recibe el grupo del nivel alcanzado y pierde cualquier otro grupo de nivel: **un cliente tiene exactamente un grupo de nivel a la vez**. Nunca se quita ningún otro grupo.

- **El grupo predeterminado** solo cambia cuando es un grupo de nivel o el grupo base (ajuste **Grupo base**, normalmente Cliente): pasa a ser el grupo del nivel alcanzado o —cuando el cliente ya no alcanza ningún nivel— de nuevo el grupo base. En ese caso el cliente también pasa a ser miembro del grupo base si no lo era; es el único grupo ajeno a los niveles que el módulo añade nunca.
- **Un grupo predeterminado puesto a mano se mantiene.** Cuando el grupo predeterminado de un cliente es cualquier otro grupo (por ejemplo, uno que elegiste en la ficha del cliente), el módulo solo añade o quita el grupo de nivel como pertenencia: los precios del cliente no cambian y el correo de subida de nivel omite la frase del descuento.
- **Los grupos protegidos nunca se tocan.** Un cliente que está en uno de los **Grupos protegidos** —como miembro o por su grupo predeterminado— se queda como está: no se añade ni se quita ningún grupo y el grupo predeterminado se mantiene. Protege tus grupos B2B, mayoristas o de personal: si no, un mayorista que alcance un nivel recibiría el grupo de nivel como grupo predeterminado y perdería sus precios de mayorista. Un cliente que entra más tarde en un grupo protegido conserva el grupo de nivel que tiene; el módulo simplemente deja de tocarlo.
- **Las cuentas de invitado y los clientes desactivados o eliminados nunca se tocan.**
- Un miembro de un grupo de nivel que está por debajo de su umbral pierde ese grupo en su próximo recálculo, también un cliente que pusiste a mano en ese grupo antes de que fuera un grupo de nivel. Usa para un nivel solo un grupo en el que nadie esté por otro motivo.

El importe: las compras computadas. Para cada cliente, el módulo suma:

- los pedidos de ese cliente en la tienda (en multitienda, consulta el capítulo 5) cuyo estado **actual** está en **Estados de pedido que cuentan** y, con el periodo «Pedidos de los últimos meses», que se hicieron en esos meses;
- por pedido, el total del pedido con impuestos (o sin impuestos, con **Contar los importes con impuestos** desactivado): el valor del pedido después de sus cupones y descuentos, tal como lo guarda PrestaShop, no los pagos recibidos;
- menos los gastos de envío, salvo que **Contar los gastos de envío** esté activado. Cuando una regla de carrito dio el envío gratis, no se resta nada: PrestaShop ya quitó el envío del total;
- menos las facturas por abono del pedido: **el valor de los productos de la factura por abono** (y su envío, cuando el envío cuenta), **no el importe que realmente devolviste**. Una factura por abono con un importe elegido por ti sigue restando el valor completo de los productos que incluye;
- nunca menos de cero por pedido;
- los pedidos en otra moneda se convierten a la moneda predeterminada de la tienda con el tipo de cambio guardado en el pedido (el del día en que se hizo). Cambiar más tarde la moneda predeterminada de la tienda no convierte los pedidos antiguos.

De ahí se deduce que:

- un pedido que sale de los estados que cuentan (cancelado, reembolsado, error de pago o cualquier estado que no hayas marcado) deja de contar al momento, con los dos periodos;
- un reembolso hecho sin factura por abono y sin cambio de estado no lo ve el módulo;

- el estado de PrestaShop «Reembolso parcial» no está marcado por defecto: un pedido que pasa a ese estado deja de contar por completo, salvo que lo marques; entonces solo se restan sus facturas por abono;
- el envoltorio de regalo cuenta como parte del pedido; un pedido editado en el panel cuenta con sus nuevos totales a partir del próximo recálculo del cliente.

Qué estados de pedido cuentan: revisa la lista después de instalar. Al instalarse, el módulo marca todos los estados de pedido señalados como pagados que no están eliminados, excepto Cancelado, Reembolsado y Error en pago. En una tienda PrestaShop nueva son Pago aceptado, Preparación en curso, Enviado, Entregado, Pedido pendiente por falta de stock (pagado) y Pago remoto aceptado. **También se marcan los estados pagados de los módulos de pago instalados antes que este módulo** (por ejemplo, un estado «autorizado, no capturado»): revisa la lista después de instalar. **Si marcas un estado al que un pedido llega sin estar pagado** —En espera de pago por transferencia bancaria, En espera de pago por cheque, En espera de validación por contra reembolso, el estado «pendiente» de un módulo de pago—, **los clientes pueden alcanzar un nivel, y sus precios, con pedidos sin pagar**, y conservarlo hasta que canceles el pedido.

El nivel. Un cliente alcanza el nivel con el umbral más alto que no supera su importe, y ningún nivel cuando el importe está por debajo del umbral más bajo. Los umbrales son importes en la moneda predeterminada de la tienda, comparados al céntimo.

El periodo. Con **Todos los pedidos**, cada pedido que cuenta cuenta para siempre: un nivel solo se pierde si un pedido se cancela, se reembolsa o se reduce con una factura por abono. Con **Pedidos de los últimos meses**, solo cuentan los pedidos hechos en el **Número de meses** elegido: la ventana llega hasta el mismo día y la misma hora N meses naturales atrás (hasta el último día del mes cuando ese mes es más corto) y se cuenta desde la fecha del pedido, no desde su pago. Un pedido que se vuelve demasiado antiguo deja de contar sin ningún evento, por eso hace falta la tarea cron para bajar esos niveles. No existe la opción «no bajar nunca»: un nivel que sobreviviera a un pedido cancelado sería un descuento permanente para «pedir, subir, cancelar».

Cuándo cambian de grupo los clientes. El módulo revisa a un cliente:

- **cuando cambia el estado de uno de sus pedidos**: con cada estado nuevo, también el primer estado de un pedido nuevo, y también con los estados que otros módulos (de pago, de reembolsos, ERP, marketplaces) escriben en el historial del pedido;
- **cuando se crea una factura por abono** de uno de sus pedidos;
- **en la pasada de la tarea cron** por cada cliente que tiene un grupo de nivel (una vez al día, con los dos periodos): baja el nivel de los clientes cuyos pedidos se han vuelto demasiado antiguos con el periodo «Pedidos de los últimos meses», y con los dos periodos repara lo que se haya perdido: un pedido cuyo estado se cambió saltándose los eventos de PrestaShop, un pedido eliminado, un cambio hecho mientras el módulo estaba desactivado. La pasada también puede subir a un nivel superior a un cliente que ya tiene uno; nunca da un nivel a un cliente que no tiene ninguno;
- **durante las visitas a la tienda**, solo con **Recalcular durante las visitas a la tienda** activado y solo con el periodo «Pedidos de los últimos meses» (una pasada pequeña por los clientes que tienen nivel);

- **cuando haces clic en Recalcular todos los clientes**.

Consecuencias:

- **Guardar un nivel no mueve a nadie.** Cambiar un umbral tampoco: los clientes se ajustan en su próximo evento de pedido, en la pasada cron (solo los que tienen grupo de nivel) o en un recálculo de todos los clientes.
- **Una cancelación o un reembolso quita el nivel** en el cambio de estado o al crear la factura por abono.
- **Después de desactivar y volver a activar Niveles de fidelidad**, los cambios hechos entretanto no se han seguido. Al guardar aparece «Los niveles de fidelidad vuelven a estar activados. Los cambios en pedidos hechos mientras estaban desactivados no se han tenido en cuenta: recalcula todos los clientes para poner al día cada nivel.» con el enlace **Ir a Recálculo**: hazlo.
- **Mientras el módulo está desactivado** en el Gestor de módulo, PrestaShop no ejecuta ninguno de sus eventos: nadie cambia de grupo, el enlace y la página «Mi nivel de fidelidad» desaparecen (la página y la dirección cron muestran la página de error 404 de la tienda) y no se envía ningún correo. Al volver a activarlo no aparece ningún aviso: **recalcula todos los clientes** tú mismo.
- Cuando dos eventos del mismo cliente llegan en el mismo momento, el segundo puede omitirse (una entrada en **Parámetros Avanzados → Registros/Logs**); se recupera en el próximo evento de pedido del cliente, en la pasada cron o en un recálculo.

El correo de subida de nivel. Desactivado por defecto (ajuste **Correo de subida de nivel**). Cuando está activado:

- se envía **solo cuando un cliente sube**: a un nivel superior al grupo de nivel más alto en el que estaba, o a su primer nivel. Nunca cuando se pierde un nivel, nunca por un simple cambio del grupo predeterminado;
- un cliente que baja y vuelve a subir lo recibe de nuevo;
- asunto «Ha alcanzado el nivel Plata» (PrestaShop añade delante el nombre de tu tienda); saluda al cliente por su nombre, indica el nivel, dice «Su descuento de grupo es ahora del 5 %.» cuando el grupo del nivel pasó a ser el grupo predeterminado del cliente y tiene descuento, y enlaza la página «Mi nivel de fidelidad»;
- en el idioma del cliente cuando el módulo o tu tema tienen la plantilla del correo en ese idioma; si no, en inglés;
- tras un evento de pedido se envía al final de esa petición, cuando PrestaShop ha terminado de cambiar el pedido: un error del correo nunca detiene el pedido, pero un servidor de correo lento alarga la carga de esa página (el pedido, la confirmación del pago, la página del pedido en el panel). Las ejecuciones lo envían al momento (como máximo 50 por ejecución cron y por paso de un recálculo, 5 por visita);
- una subida que un cambio posterior del mismo cliente sustituyó en la misma petición (por ejemplo, un estado puesto y retirado enseguida) no se anuncia;
- en un recálculo de todos los clientes, solo cuando marcas **Enviar el correo de subida de nivel a los clientes que suben de nivel**;

- **nunca se vuelve a enviar**: cuando el servidor de correo lo rechaza, o la petición termina antes de enviarlo, el registro de cambios indica **No enviado**. Tras 3 fallos seguidos, una ejecución deja de intentar enviar correos y escribe una entrada en **Parámetros Avanzados → Registros/Logs**;
- no se envía nada, ni se registra como fallo, mientras los correos de PrestaShop están desactivados (**Parámetros Avanzados → Dirección de correo electrónico**, no enviar nunca correos).

En la cuenta del cliente. Un cliente con sesión iniciada encuentra el enlace **Mi nivel de fidelidad** en la página de su cuenta y en el bloque de enlaces de la cuenta del pie de página. El enlace solo aparece cuando el programa está activado, la tienda tiene al menos un nivel y el cliente no está en ningún grupo protegido. La página muestra:

- **Su nivel**: el nombre del nivel que tiene el cliente, o «Todavía no tiene ningún nivel.»;
- **Compras computadas:**: el importe tal como lo calculan ahora las reglas anteriores, **en la moneda predeterminada de tu tienda**, sea cual sea la moneda en la que navega el cliente;
- «Le faltan … para alcanzar el nivel Oro.» con lo que falta para el siguiente nivel, o «Ha alcanzado el nivel más alto.»;
- «Sus compras alcanzan un nivel superior. Su nivel se actualizará con su próximo pedido.» cuando el importe ya alcanza un nivel superior al que tiene el cliente, por ejemplo después de que bajaras un umbral, hasta el próximo evento de pedido, pasada cron o recálculo;
- **Niveles**: cada nivel con «desde …» y su descuento («5 % de descuento»), con el nivel del cliente marcado como **Su nivel**;
- las reglas en dos frases: «Cuentan todos sus pedidos.» o «Cuentan los pedidos de los últimos 12 meses.», y si los importes se cuentan con o sin impuestos y con o sin envío.

Un cliente de un grupo protegido no tiene enlace, y la página solo le dice «Su cuenta no forma parte del programa de fidelidad.» La página nunca recalcula nada y solo muestra los datos del cliente con sesión iniciada; los visitantes sin sesión van a la página de inicio de sesión, y mientras el programa está desactivado o no tiene niveles, la página lleva a la cuenta del cliente. Se pide a los buscadores que no la indexen.

Quién puede cambiar qué. Abrir la página de configuración requiere el permiso para configurar el módulo. **Guardar los ajustes, añadir, modificar o eliminar un nivel y empezar, continuar o detener un recálculo de todos los clientes requieren además el permiso para modificar clientes** (**Parámetros Avanzados → Equipo → Permisos**), porque el módulo mueve clientes entre grupos y así cambia sus precios. Un empleado sin ese permiso ve todas las secciones y puede usar **Vista previa**; los botones están ocultos y un aviso dice: «Tu perfil no puede modificar clientes y este módulo mueve clientes entre grupos: puedes ver esta página, pero no cambiar nada. Pide a un administrador el permiso para modificar Clientes.»

Un empleado que solo puede configurar el módulo sigue viendo: las direcciones cron de las tiendas que gestiona —llamar a una lanza la pasada diaria y termina un recálculo empezado por un empleado autorizado, siempre con tus reglas, así que no se puede decidir nada nuevo— y, en el registro de cambios, los ID de clientes, los importes computados y los ID de pedidos, aunque no tenga acceso a Clientes ni a Pedidos. Los nombres y direcciones de correo de los clientes solo se

muestran a los empleados cuyo perfil puede ver clientes. Si no quieres que un perfil vea estos datos, no le des el permiso para configurar el módulo.

Qué guarda el módulo.

- **Los niveles**: una tabla con la tienda, el grupo de clientes y el umbral de cada nivel.
- **El registro de cambios**: una tabla con una fila por cada cambio del grupo de nivel de un cliente: tienda, ID de cliente, grupo de nivel antes y después, grupo predeterminado antes y después, importe computado y moneda, motivo, ID de pedido, estado del correo y fecha. **Guarda quién pasó de un grupo a otro y cuánto gastó, así que son datos personales.** No guarda nombres ni direcciones de correo: se leen de la cuenta del cliente al mostrar el registro. Las filas se conservan **365 días** y después se eliminan (unas pocas con cada cambio nuevo, más en cada ejecución). Eliminar a un cliente de la base de datos elimina sus filas.
- **Los ajustes**: en la tabla de configuración de PrestaShop, por tienda.
- **Los grupos de los clientes**: se escriben directamente en las tablas de clientes de PrestaShop (pertenencias y grupo predeterminado). No se lanza el evento «cliente actualizado» de PrestaShop; los desarrolladores encontrarán el evento propio del módulo en `README.md`.

El módulo no se conecta a addonspresta.com ni a ningún otro servidor, no usa servicios externos, no crea cookies propias y no escribe archivos.

4. Funciones y ajustes

Abre **Módulos → Gestor de módulo → Customer Loyalty Tiers → Configurar**. El recuadro **Ayuda** de arriba enlaza este manual y la página del módulo en addonspresta.com en el idioma de tu panel, da nuestra dirección de soporte y muestra la versión instalada. Debajo, cuatro enlaces abren las secciones **Ajustes**, **Niveles**, **Recálculo** y **Registro de cambios**.

Ajustes

Se guardan para la tienda o el grupo de tiendas elegido en la cabecera del panel, con el botón **Guardar**.

Niveles de fidelidad: activado tras la instalación. Desactivado: nadie se mueve —ni en los eventos de pedido, ni con la tarea cron, las visitas o un recálculo— y no se muestra nada en la cuenta del cliente; los niveles, los grupos de los clientes y el registro se quedan como están. Los cambios en pedidos hechos mientras está desactivado no se recuperan al volver a activarlo: recalcula entonces todos los clientes (al guardar se te recuerda).

Estados de pedido que cuentan: un pedido cuenta mientras su estado actual sea uno de los elegidos (mantén pulsada la tecla Ctrl, o Cmd en Mac, para elegir varios). Hace falta al menos uno («Elige al menos un estado de pedido que cuente.»). Consulta «Qué estados de pedido cuentan» en el capítulo 3 y revisa esta lista después de instalar.

Contar los importes con impuestos: **Sí** (por defecto): los importes de los pedidos con impuestos, como los ven los clientes. **No**: sin impuestos. Los umbrales se comparan con el importe contado así, en la moneda predeterminada de la tienda.

Contar los gastos de envío: **No** (por defecto): el total del pedido sin el envío, para que nadie alcance un nivel eligiendo un envío caro. **Sí**: el total completo del pedido. Las facturas por abono se restan siempre.

Periodo: **Todos los pedidos** (por defecto) o **Pedidos de los últimos meses**. Con «Todos los pedidos» un nivel solo se pierde si un pedido se cancela o se reembolsa. Con «Pedidos de los últimos meses» los pedidos más antiguos dejan de contar, y la tarea cron baja el nivel de los clientes que ya no lo alcanzan.

Número de meses: de 1 a 120 (12 por defecto), solo se usa con el periodo «Pedidos de los últimos meses»; si no, el campo se ignora y su valor se conserva. Un valor incorrecto: «El número de meses debe ser un número entero de 1 a 120.»

Grupo base: el grupo predeterminado al que vuelve un cliente cuando ya no alcanza ningún nivel; normalmente el grupo Cliente (por defecto). No puede ser el grupo de un nivel («El grupo base no puede ser el grupo de un nivel.») ni un grupo protegido («El grupo base no puede ser un grupo protegido.»).

Grupos protegidos: los clientes de estos grupos nunca se tocan (consulta el capítulo 3). Ninguno por defecto. Un grupo usado por un nivel no puede estar protegido («Un grupo usado por un nivel no puede estar protegido. Elimina primero el nivel.»).

Correo de subida de nivel: **No** por defecto. **Sí**: el cliente recibe un correo cuando sube a un nivel (consulta «El correo de subida de nivel» en el capítulo 3). Nunca se envía cuando se pierde un nivel; en un recálculo de todos los clientes, solo si lo marcas allí.

Recalcular durante las visitas a la tienda: **No** por defecto. Para tiendas sin tarea cron, y solo con el periodo «Pedidos de los últimos meses»: una visita a la tienda lanza una pequeña revisión de los clientes que tienen nivel (hasta 40 clientes y 5 correos, unos 3 segundos) como mucho cada 15 minutos. Nunca continúa un recálculo de todos los clientes ni da un nivel a un cliente que no tiene ninguno. Con una tarea cron, déjalo desactivado.

Cuando un valor es incorrecto, no se guarda nada y el formulario muestra el mensaje con tus valores. Tras guardar correctamente: «Ajustes guardados.»

Niveles

La lista de niveles de la tienda, ordenada por umbral: **Nivel (grupo de clientes)** (nombre y número del grupo), **Umbral** (en la moneda predeterminada de la tienda), **Descuento de grupo**, **Clientes en el grupo** y los botones **Modificar** y **Eliminar**. El recuadro de avisos de encima recuerda las reglas más importantes: el grupo del nivel pasa a ser el grupo predeterminado del cliente con sus precios; un cliente tiene un solo grupo de nivel a la vez y un miembro por debajo del umbral lo pierde; guardar un nivel no mueve a nadie. Cuando los grupos de clientes de PrestaShop están desactivados en la tienda, una línea indica que los grupos de nivel no tienen efecto hasta que los actives.

Los niveles se gestionan por tienda: elige una de tus tiendas en la cabecera del panel («Selecciona una de tus tiendas en la cabecera para gestionar sus niveles.»).

Añadir un nivel abre el formulario:

- **Grupo de clientes**: los grupos de esta tienda que no son el grupo base, un grupo protegido, el grupo de otro nivel ni uno de los grupos Visitante, Invitado y Cliente;
- **Umbral**: las compras computadas a partir de las cuales un cliente obtiene este nivel, en la moneda predeterminada de la tienda: un número mayor que cero con punto o coma, como máximo 9 cifras antes y no más decimales de los que muestra la moneda, por ejemplo `1000,00`. No se redondea ni se recorta nada: un valor que el módulo no puede leer exactamente se rechaza («Introduce el umbral como un importe mayor que cero, por ejemplo 1000.00.»). Dos niveles de una tienda no pueden tener el mismo umbral («Otro nivel ya tiene este umbral.») ni el mismo grupo («Otro nivel ya usa este grupo.»).

Tras **Guardar**: «Nivel guardado. No se ha movido a nadie: los clientes cambian de grupo en el próximo cambio de estado de uno de sus pedidos, cuando la tarea cron revisa a los miembros de los grupos de nivel o cuando recalculas todos los clientes.»

Modificar cambia el umbral en cualquier momento. **El grupo de clientes de un nivel que tiene clientes no se puede cambiar**: «El grupo de clientes de un nivel no se puede cambiar mientras haya clientes en él. Para usar otro grupo: pon a este nivel un umbral que ningún cliente alcance, añade un nivel nuevo con el grupo nuevo, recalcula todos los clientes y, después, elimina este nivel.» Los pasos están en «Quiero dar otro grupo de clientes a un nivel» del capítulo 7. No elimines sin más el nivel para añadir otro: los clientes de un nivel eliminado conservan su grupo como grupo predeterminado, con sus precios (consulta **Eliminar**). El grupo de un nivel sin clientes sí se puede cambiar.

Eliminar pregunta «¿Eliminar este nivel? Sus clientes conservan el grupo y su grupo predeterminado.» y elimina solo el nivel: sus clientes se quedan en el grupo, con ese grupo como predeterminado y sus precios. El grupo pasa a ser un grupo normal que el módulo ya no toca. Para bajarlos antes, consulta «Quiero eliminar un nivel y bajar a sus clientes» en el capítulo 7.

Eliminar un grupo de clientes en PrestaShop elimina el nivel que lo usaba; PrestaShop da entonces otro grupo predeterminado a los clientes de ese grupo y el módulo no mueve a nadie.

Recálculo

La tabla muestra las tiendas activas del contexto actual que gestionas:

- **Tienda**;
- **Niveles de fidelidad**: **Activados**, **Desactivados**, **Sin niveles** o **Usa los niveles de …** en un grupo de tiendas que comparte las cuentas de cliente (capítulo 5);
- **Dirección para la tarea cron**: la dirección de esa tienda;
- **Última ejecución**: la hora de la última ejecución de la tarea cron o de una visita, o **todavía no**;
- **Recálculo de todos los clientes**: «—», «en curso; clientes revisados: …, cambios de grupo: … (fecha)» o «terminado el (fecha); clientes revisados: …, cambios de grupo: …».

La tarea cron. Da la dirección de cada tienda a una tarea cron diaria, en el panel de tu hosting o en un crontab, por ejemplo cada noche a las 3:00:

```
0 3 * * * curl -fsS "https://tu-tienda.es/module/ap_customertiers/cron?token=…"
>/dev/null
```

Copia la dirección de la tabla: cada tienda tiene la suya, en su propio dominio, y su token solo vale para esa tienda. Una ejecución trata como máximo 2000 clientes en unos 20 segundos y envía como máximo 50 correos; la pasada por los clientes que tienen nivel vuelve a empezar como mucho cada 20 horas y continúa donde se quedó la ejecución anterior. Si hay más de 2000 de estos clientes, llama a la dirección más a menudo (por ejemplo, cada hora) para que la pasada termine en el día. Dos llamadas con menos de 60 segundos de diferencia no lanzan una segunda ejecución. La tarea cron hace falta con el periodo «Pedidos de los últimos meses», es la red de seguridad diaria con «Todos los pedidos» y termina un recálculo de todos los clientes ya empezado.

Mantén las direcciones en secreto: quien conozca una puede lanzar la ejecución de esa tienda, nada más y con tus reglas. **Sustituir las direcciones cron** crea direcciones nuevas para todas las tiendas a la vez; las antiguas dejan de funcionar («Las direcciones cron se han sustituido. Actualiza tus tareas cron: las direcciones antiguas ya no funcionan.»). Solo un empleado que gestione todas las tiendas de la instalación ve y puede usar este botón.

Todos los clientes de esta tienda: requiere el contexto de una sola tienda que gestiones:

- **Vista previa**: una prueba con exactamente las mismas reglas que la real, que no cambia nada: «Clientes revisados: 1200; cambiarían de grupo: 3 (hacia arriba: 2, hacia abajo: 1, otros: 0, mismo nivel con los grupos ordenados). No se ha cambiado nada.» Revisa como máximo 20 000 clientes en 10 segundos y después indica «No se han revisado todos los clientes (… de …): la vista previa se detiene tras 10 segundos o 20 000 clientes.»
- **Recalcular todos los clientes**: tras la confirmación «¿Recalcular ahora todos los clientes de esta tienda? Los clientes cambian de grupo, también hacia abajo.» pone a cada cliente de la tienda en el grupo del nivel que alcanza ahora, también hacia abajo, y trabaja 15 segundos por clic. Termina con «Se han recalculado todos los clientes. Clientes revisados: …, cambios de grupo: ….» o «Todavía no ha terminado. Clientes revisados hasta ahora: …, cambios de grupo: …. Haz clic en Continuar o deja el resto a la tarea cron.»
- **Continuar**: los 15 segundos siguientes; **Detener**: abandona el recálculo («Se ha detenido el recálculo de todos los clientes. Los clientes ya procesados conservan sus nuevos grupos.»). Volver a hacer clic en **Recalcular todos los clientes** empieza de nuevo por el primer cliente. Un recálculo sin terminar lo continúa la tarea cron.
- **Enviar el correo de subida de nivel a los clientes que suben de nivel**: aparece cuando **Correo de subida de nivel** está activado, desmarcado por defecto; decide para todo el recálculo (como máximo 50 correos por paso).

Mientras trabaja una ejecución de la tienda, los botones responden «Hay una ejecución en curso. Inténtalo de nuevo en un momento.»

Registro de cambios

Cada cambio del grupo de nivel de un cliente en las tiendas del contexto actual que gestionas, del más reciente al más antiguo, 50 por página y como máximo los últimos 2000:

- **Fecha**, **Tienda**, **ID de cliente**;
- **Nivel: de → a**: los grupos de nivel antes y después («—» si no hay ninguno);
- **Grupo predeterminado cambiado**: **Sí** o **No**;
- **Compras computadas**: el importe en ese momento, en la moneda predeterminada de la tienda;
- **Motivo**: **Estado del pedido**, **Factura por abono**, **Tarea cron**, **Visita a la tienda** o **Recálculo de todos los clientes**, con el número de pedido cuando lo hay;
- **Correo**: **Enviado**, **No enviado** o «—» cuando no correspondía ningún correo;
- **Cliente** y **Dirección de correo electrónico**: solo para empleados cuyo perfil puede ver clientes. Los demás ven el aviso «Los nombres y las direcciones de correo electrónico de los clientes no se muestran: tu perfil no tiene acceso a Clientes.»

Un cambio que no se pudo escribir no se registra. Las filas se conservan 365 días.

5. Multitienda

Los ajustes se guardan para la tienda o el grupo de tiendas elegido en la cabecera del panel; en el contexto de todas las tiendas o de un grupo solo puede guardar un empleado que gestione todas las tiendas de ese contexto. Los niveles, el registro de cambios, la dirección cron y las ejecuciones son **de cada tienda**. Los grupos de clientes son comunes a todas las tiendas de PrestaShop: para los niveles de una tienda solo se pueden elegir grupos asociados a esa tienda.

Tiendas que no comparten cuentas de cliente (lo predeterminado en PrestaShop): cada tienda tiene su propio programa, trabaja con sus propios clientes y cuenta los pedidos hechos en esa tienda.

Un grupo de tiendas que comparte cuentas de cliente tiene un solo programa. Ahí un cliente es una sola cuenta con un solo grupo predeterminado para todas las tiendas del grupo, así que dos listas de niveles se lo disputarían. Los niveles del grupo son los de la tienda del grupo que tiene niveles (si varias tienen, la de ID más bajo), y **sus ajustes se aplican en todo el grupo**:

- los clientes de todo el grupo se recalculan con esos niveles, y **sus pedidos en todas las tiendas del grupo con la misma moneda predeterminada cuentan juntos**;
- los eventos de pedido, la tarea cron y la cuenta del cliente de las otras tiendas usan ese programa;
- la sección **Ajustes** de otra tienda dice «Las tiendas de este grupo de tiendas comparten las cuentas de cliente; se aplican los ajustes de la tienda …. Los ajustes de esta tienda no se usan y no se pueden cambiar aquí.» y no tiene botón **Guardar**; su sección **Niveles** dice dónde se gestionan los niveles, muestra sus propios niveles como no usados y solo permite eliminarlos; recalcula en la tienda que tiene los niveles;
- **activa el módulo en todas las tiendas del grupo.** PrestaShop no ejecuta ningún evento de un módulo en una tienda donde está desactivado: los pedidos de esa tienda siguen contando, pero un pedido cancelado o reembolsado allí solo baja el nivel en el siguiente evento de pedido del cliente en una tienda con el módulo activado, en la pasada cron diaria o en un recálculo. La

sección **Niveles** de la tienda que tiene los niveles avisa y nombra esas tiendas («Este módulo está desactivado en estas tiendas del grupo: …»).

Las secciones **Recálculo** y **Registro de cambios** muestran las tiendas activas del contexto actual que gestionas, cada fila con el nombre de su tienda. **Sustituir las direcciones cron** es solo para un empleado que gestione todas las tiendas. Una licencia cubre todas las tiendas de la instalación.

6. Desinstalación

Gestor de módulo → Customer Loyalty Tiers → Desinstalar elimina los niveles, **el registro de cambios** y los ajustes de todas las tiendas, incluida la clave secreta de las direcciones cron. **Desinstalar deja a cada cliente en el grupo en el que está:** el módulo no mueve a nadie, así que los clientes conservan sus grupos de nivel y sus grupos predeterminados —y con ellos sus precios— hasta que los cambies en **Clientes → Clientes**. **Reinicializar** en el Gestor de módulo hace lo mismo (desinstala y vuelve a instalar).

Tras una reinstalación o una reinicialización, las direcciones cron son nuevas: las antiguas responden HTTP 403. Copia las direcciones nuevas de la sección **Recálculo** en tus tareas cron, o elimina las tareas cron si no reinstalas el módulo.

Lo que se conserva: la declaración del evento del módulo para desarrolladores, para que otros módulos conectados a él mantengan su sitio.

Desactivar lo conserva todo, pero mientras el módulo está desactivado nadie cambia de grupo, los clientes no ven nada y no se envía ningún correo (consulta «Cuándo cambian de grupo los clientes» en el capítulo 3). Tras volver a activarlo, recalcula todos los clientes.

7. Preguntas frecuentes y solución de problemas

Un cliente no ha subido de nivel. Revisa en este orden:

1. **Niveles de fidelidad** está activado y la tienda tiene niveles (**Recálculo** indica **Activados**).
2. El estado de sus pedidos está marcado en **Estados de pedido que cuentan**: un pedido que espera una transferencia no cuenta hasta que llega a un estado marcado.
3. El importe: **Contar los importes con impuestos** y **Contar los gastos de envío**; con los ajustes por defecto el envío no cuenta, así que un pedido de 205 con 10 de envío cuenta 195 y no alcanza un umbral de 200. Las facturas por abono se restan.
4. El cliente no está en ninguno de los **Grupos protegidos**, no es una cuenta de invitado y su cuenta está activa.
5. **Su grupo predeterminado se puso a mano**: recibió el grupo de nivel solo como pertenencia y sus precios no cambiaron (**Grupo predeterminado cambiado** indica **No** en el registro de cambios).
6. **Otra moneda:** los pedidos se convierten a la moneda predeterminada de la tienda, así que 200 USD no alcanzan un umbral de 200 EUR.

7. El cambio ocurrió, pero después no pasó nada: guardar un nivel o cambiar un umbral no mueve a nadie hasta el próximo evento de pedido del cliente, la pasada cron o un recálculo. La página «Mi nivel de fidelidad» dice entonces «Sus compras alcanzan un nivel superior.»

Vista previa en **Recálculo** muestra cuántos clientes cambiarían; **Registro de cambios** muestra lo que se ha hecho.

Un cliente ha bajado de nivel.

- Con **Pedidos de los últimos meses**, un pedido antiguo ha salido de la ventana.
- Un pedido se ha cancelado, reembolsado o ha recibido otro estado no marcado.
- Se ha creado una factura por abono: se resta el valor de sus productos, aunque hayas devuelto menos.
- Estaba en el grupo de nivel puesto a mano y por debajo de su umbral (consulta «Qué grupos toca el módulo»).

La columna **Motivo** del registro de cambios indica qué evento lo provocó.

Los precios no cambiaron tras una subida. El descuento y los precios vienen del grupo: configura el descuento del grupo en **Parámetros de la tienda → Ajustes sobre clientes → Grupos**. Comprueba que el grupo de nivel pasó a ser el grupo predeterminado del cliente (**Grupo predeterminado cambiado** en el registro de cambios, o la ficha del cliente en **Clientes → Clientes**); un grupo predeterminado puesto a mano se mantiene. Después vacía la caché en **Parámetros Avanzados → Rendimiento** y pide al cliente que recargue la página.

¿Qué responde la dirección cron? Un texto JSON corto, por ejemplo `{"status":"done","checked":240,"changed":3,"mails":1,"full":"none"}`: `checked` cuenta los clientes revisados, `changed` los que cambiaron de grupo, `mails` los correos enviados, y `full` indica si se continuó un recálculo de todos los clientes (`none`, `pending` = continuado y aún sin terminar, `finished`). El estado:

- `done`: la ejecución ha terminado;
- `off`: **Niveles de fidelidad** está desactivado en esa tienda;
- `other_shop`: la tienda pertenece a un grupo que comparte cuentas de cliente y usa los niveles de otra tienda: llama mejor a la dirección de esa tienda;
- `wait`: la última ejecución de la tienda (por la tarea cron o por una visita) fue hace menos de 60 segundos;
- `busy`: en este momento trabaja otra ejecución de esa tienda;
- `no_tiers`: la tienda no tiene niveles;
- HTTP 403 con `{"error":"invalid token"}`: la dirección es incorrecta, se sustituyó, o el módulo se reinstaló o se reinicializó; copia la actual de la sección **Recálculo**. No se ha ejecutado nada;
- HTTP 500 con `{"error":"run failed"}`: la ejecución se detuvo por un error; el principio del mensaje está en **Parámetros Avanzados → Registros/Logs** («Customer Loyalty Tiers: the cron run failed: …»);
- la página de error 404 de la tienda: el módulo está desactivado o no instalado en esa tienda.

«El grupo de clientes de un nivel no se puede cambiar mientras haya clientes en él.» Hay clientes en el grupo del nivel. Si simplemente se cambiara el grupo, o se eliminara el nivel, conservarían el grupo antiguo como grupo predeterminado, con sus precios, porque el módulo ya no cambia un grupo predeterminado que no es ni un grupo de nivel ni el grupo base. Sigue los pasos de la pregunta siguiente.

Quiero dar otro grupo de clientes a un nivel. Haz estos pasos uno detrás de otro:

1. Modifica el nivel y ponle un umbral que ningún cliente alcance, por ejemplo `999999999`.
2. Añade un nivel nuevo con el grupo nuevo y el umbral que tenía el nivel antiguo.
3. **Recalcular todos los clientes**: los clientes del grupo antiguo pasan al nuevo, también como grupo predeterminado. No es una subida, así que no se envía el correo de subida de nivel.
4. Elimina el nivel antiguo, que ya no tiene clientes.

Quiero eliminar un nivel y bajar a sus clientes. Modifica el nivel y ponle un umbral que ningún cliente alcance, haz clic en **Recalcular todos los clientes** (sus clientes pasan al nivel inferior o vuelven al grupo base) y después elimina el nivel. Eliminarlo directamente deja a sus clientes en su grupo, con sus precios.

Un cliente no ve el enlace «Mi nivel de fidelidad». Tiene que haber iniciado sesión con una cuenta (no como invitado); **Niveles de fidelidad** tiene que estar activado y la tienda tener un nivel; el cliente no puede estar en un grupo protegido. El enlace está en la página de la cuenta y en el bloque de enlaces de la cuenta del pie de página de Classic y Hummingbird; otro tema tiene que mostrar los hooks de la cuenta de PrestaShop.

Los importes de la cuenta están en otra moneda que la del cliente. Los umbrales son importes en la moneda predeterminada de la tienda, así que la página muestra las compras computadas y los umbrales en esa moneda, nunca convertidos.

Un cliente recibió el correo en inglés. La plantilla del correo no existe en su idioma. Copia `mails/en/ap_customertiers_promotion.html` y `.txt` del módulo a `themes/<tu-tema>/modules/ap_customertiers/mails/<idioma>/`, tradúcelos y mantén las variables entre llaves, como `{tier}` y `{tier_url}`. Las copias en tu tema también sobreviven a las actualizaciones del módulo.

El correo indica «No enviado». El servidor de correo lo rechazó, o la petición terminó antes de enviarlo. No se vuelve a enviar, a propósito, para que nunca llegue dos veces. Revisa **Parámetros Avanzados → Dirección de correo electrónico**.

Un cliente pregunta qué datos guardas sobre su nivel. Su nivel y sus compras computadas están en la página «Mi nivel de fidelidad» de su cuenta. El módulo no añade nada al archivo de exportación del módulo RGPD de PrestaShop. Para el registro de cambios (conservado hasta 365 días), ejecuta esta consulta SQL en la base de datos de la tienda (con el prefijo de tus tablas, normalmente `ps_`, y el ID del cliente de **Clientes → Clientes**):

```
SELECT * FROM <prefix>ap_customertiers_log WHERE id_customer = <ID del cliente>;
```

Un cliente pide que borres sus datos. Elimina al cliente en **Clientes → Clientes** con la opción que le permite volver a registrarse con la misma dirección de correo: PrestaShop elimina entonces la cuenta de la base de datos y el módulo elimina al momento sus filas del registro de cambios. La otra opción deja la cuenta en la base de datos, marcada como eliminada: el módulo ya no la toca, pero sus filas se quedan hasta 365 días y el **Registro de cambios** puede seguir mostrando su nombre y su dirección a los empleados que pueden ver clientes. El módulo no tiene hooks del módulo RGPD de PrestaShop.

¿El módulo da puntos, cupones o descuentos propios? No. La ventaja de un nivel es lo que configures para su grupo de clientes: descuento de grupo, precios, acceso a categorías. El módulo no muestra el nivel en las páginas de producto ni en los listados de productos.

8. Actualizaciones y soporte

Las actualizaciones son gratuitas de por vida: descarga las nuevas versiones en addonspresta.com, en **My account → Order history**, y súbelas como un módulo nuevo. Tus ajustes, tus niveles y tu registro de cambios se conservan.

El soporte está incluido durante 12 meses desde tu compra: escribe a **mail@addonspresta.com** o usa el formulario de contacto de addonspresta.com (de lunes a viernes, de 10:00 a 16:00 CET; solemos responder en 2 días laborables). Indica tu versión de PrestaShop, la versión del módulo y los pasos que llevan al problema.