



Question sur le produit

MANUEL D'UTILISATION · Version 1.0.1 · PrestaShop 1.7.8 – 9.x

1. À quoi sert le module

Le module ajoute un bouton « Poser une question » sur la fiche produit. Il ouvre un court formulaire : nom, e-mail, question et case de consentement. La question arrive dans votre boîte mail avec le nom du produit, sa référence, la déclinaison choisie et le lien, et vous répondez simplement en répondant à l'e-mail. Le client reçoit une confirmation de réception.

Compatible avec **PrestaShop 1.7.8, 8.x et 9.x** (PHP 7.2.5 ou plus récent), avec les thèmes Classic et Hummingbird et en multiboutique.

2. Installation

1. Téléchargez le module depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com.
2. Dans votre back-office, ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** et cliquez sur **Installer un module**.
3. Déposez le fichier `ap_productquestion_v1.0.0.zip` et attendez la confirmation.
4. Cliquez sur **Configurer** sur la carte du module.

Dès l'installation, le bouton s'affiche sur chaque produit et les questions sont envoyées à l'e-mail de la boutique (**Paramètres de la boutique** → **Contact**). Envoyez-vous une question de test pour vérifier que la boutique envoie bien les e-mails (**Paramètres avancés** → **E-mail**).

3. Fonctionnement

Le bouton apparaît sous la zone d'ajout au panier de chaque produit actif, et aussi dans l'aperçu rapide des listes de produits. Un clic ouvre le formulaire en dessous, un second le referme. Pour un client connecté, le nom et l'e-mail sont déjà remplis. Le formulaire fonctionne aussi sans JavaScript : la fiche produit se recharge alors avec le résultat.

Quand le client envoie le formulaire, le module vérifie les champs (nom, e-mail valide, question de 10 à 2 000 caractères, consentement coché) et indique ce qui manque. Il envoie ensuite :

- **à vous** : la question avec le nom du produit, sa référence, sa déclinaison et son lien, le nom et l'e-mail du client et la langue de la page utilisée. L'adresse de réponse (Reply-To) est celle du client :

Répondre lui écrit directement. L'e-mail est rédigé dans la langue par défaut de la boutique ;

- **au client** (si l'option est activée) : une courte confirmation de réception avec le lien du produit, dans la langue du client. Elle ne reprend pas la question, et une adresse reçoit au plus une confirmation par jour : l'adresse n'étant pas vérifiée, la boutique n'y envoie jamais le texte d'un inconnu.

Les modèles d'e-mails existent en anglais, polonais et français ; les autres langues utilisent les modèles anglais.

Contre le spam, le module n'a besoin ni de captcha ni de service externe :

- un champ caché que les personnes ne voient pas : un formulaire où il est rempli est ignoré ;
- un délai minimal : un formulaire envoyé moins de 3 secondes après l'ouverture de la page, ou plus de 2 heures après, est ignoré ;
- une limite de questions par visiteur et par heure, et de 100 questions par boutique et par heure. Le visiteur est reconnu par une empreinte chiffrée de son adresse IP, gardée 24 heures ; l'adresse elle-même n'est jamais enregistrée ;
- les formulaires envoyés depuis un autre site sont refusés.

Un formulaire ignoré semble envoyé à son expéditeur : les robots n'apprennent rien. Les questions ne sont pas enregistrées dans la boutique, seulement envoyées par e-mail. Le module ne se connecte ni à addonspresta.com ni à aucun autre serveur.

4. Fonctionnalités et réglages

Ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** → **Question sur le produit** → **Configurer**. Le cadre Aide, en haut, renvoie vers ce manuel et vers la page du module sur addonspresta.com, dans la langue de votre back-office. Le panneau indique l'adresse qui reçoit les questions.

- **Texte du bouton** : le texte du bouton, par exemple « Poser une question », dans chaque langue.
- **Envoyer les questions à** : l'adresse qui reçoit les questions. Laissez vide pour utiliser l'e-mail de la boutique.
- **Envoyer une confirmation au client** : le client reçoit une courte confirmation avec le lien du produit (activé par défaut).
- **Texte du consentement** : affiché à côté de la case que le client doit cocher, dans chaque langue.
- **Page de confidentialité** : une page CMS liée après le texte du consentement, en général votre politique de confidentialité.
- **Questions par visiteur et par heure** : de 1 à 50 (5 par défaut). Les questions suivantes du même visiteur sont refusées avec un message jusqu'à ce que l'heure soit écoulée.

5. Multiboutique

Les réglages sont enregistrés pour la boutique ou le groupe de boutiques choisi dans l'en-tête du back-office : chaque boutique peut envoyer les questions à sa propre adresse, avec ses propres

textes. Dans le contexte Toutes les boutiques ou groupe, seul un employé qui gère toutes ses boutiques peut enregistrer. Une licence couvre toutes les boutiques de l'installation.

6. Désinstallation

Gestionnaire de modules → **Question sur le produit** → **Désinstaller** supprime les réglages du module et sa table. Pour garder les réglages, utilisez **Désactiver**.

7. Questions fréquentes et dépannage

Le client voit « Merci », mais aucun e-mail n'arrive. Vérifiez **Paramètres avancés** → **E-mail** : la boutique doit être autorisée à envoyer des e-mails et un e-mail de test doit arriver. Vérifiez l'adresse de **Envoyer les questions à** et votre dossier de spam.

Puis-je rédiger les e-mails à ma façon ? Oui. Copiez le dossier `mails/<langue>` du module dans `themes/<votre-thème>/modules/ap_productquestion/mails/<langue>` et modifiez les copies. Gardez les variables `{...}` ; dans le modèle HTML, utilisez celles qui se terminent par `_html`.

Le client ne peut plus envoyer de questions. Il a atteint la limite de questions par heure. Augmentez **Questions par visiteur et par heure** si vos clients posent beaucoup de questions.

Puis-je envoyer les questions vers mon CRM ou mon outil de support ? Oui, avec un petit module à vous qui utilise le hook `actionApProductquestionBeforeSend` (voir `README.md`).

Puis-je changer l'apparence du formulaire ? Oui. Ajoutez du CSS pour les classes `.ap-productquestion` dans votre thème, ou copiez `views/templates/hook/form.tpl` dans `themes/<votre-thème>/modules/ap_productquestion/views/templates/hook/` et modifiez la copie.

8. Mises à jour et assistance

Les **mises à jour** sont gratuites à vie : téléchargez les nouvelles versions depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com et installez-les comme un nouveau module. Vos réglages sont conservés.

L'**assistance** est incluse pendant 12 mois à compter de la commande : écrivez à mail@addonspresta.com ou utilisez le formulaire de contact d'addonspresta.com (du lundi au vendredi, 10 h – 16 h, heure de Paris ; réponse habituelle sous 2 jours ouvrés). Indiquez votre version de PrestaShop, la version du module et les étapes qui mènent au problème.