LexPlans

MANUAL DE USO

Tu cuenta y el derecho de desistimiento en tu tienda online

Cómo crear y gestionar tu cuenta de LexPlans, e instalar y usar la herramienta de desistimiento que exige el art. 11 bis de la Directiva (UE) 2023/2673.

Edición de noviembre de 2026

lexplans.com · hola@lexplans.com

Índice

PARTE 1 · TU CUENTA LEXPLANS

1. Crear tu cuenta

Antes de empezar
1. Rellena el formulario de alta
2a. Si eliges Free
2b. Si eliges Pro: facturación, confirmación y pago
3. Guarda tus claves
4. Verifica tu email
Y ahora, ¿qué?

2. Entrar y recuperar la contraseña

Entrar en tu cuenta
Si has olvidado la contraseña
Verificar tu email
Salir de tu cuenta
Si no consigues entrar

3. Mi cuenta: datos, planes y tiendas

Qué es «Mi cuenta»
El resumen
Servicios y planes
Datos de facturación
Varias tiendas en una cuenta

4. Pagos, recibos y baja

Contratar un plan de pago
Pago seguro con tarjeta
Cambiar la tarjeta
Recibos, facturas e IVA
Renovación automática
Si falla un cobro
Cambiar de plan
Darse de baja
Desistir de tu suscripción

5. Seguridad de tu cuenta

Cambiar la contraseña
Tu sesión
Las claves de tus tiendas
Buenas prácticas
Si sospechas de un acceso indebido

PARTE 2 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

6. Primeros pasos con el desistimiento

1. Crea tu cuenta
2. Elige tu plan
3. Datos de tu tienda y dominios
4. Instala el botón en tu web
5. Haz una prueba de principio a fin
6. Listo: repaso final

7. WordPress y WooCommerce

Antes de empezar
1. Descarga el plugin
2. Súbelo e instálalo
3. Pega tu clave pública y prueba la conexión
4. La página /desistimiento
5. El enlace del pie de página
6. El botón en «Mis pedidos»
7. Verificación del pedido y plazo desde la entrega
8. Prueba con un pedido real

8. Cualquier web (una línea de código)

Tu línea de código
Dónde pegarla
Qué verá tu cliente
Ubicaciones opcionales (checkout, «Mis pedidos», página propia)
Opciones del script
Personalizar el aspecto y los textos
Comprobar que funciona

9. Gestionar solicitudes

- El resumen del panel
- La lista de solicitudes
- Los estados de una solicitud
- Reembolsar en 14 días
- Cuándo se puede rechazar
- Mensajes con el cliente
- Documentos y comprobante del expediente
- Lo que ve tu cliente
- Informes y exportación
- Claves, varias tiendas y seguridad

10. Planes Free y Pro del desistimiento

- Free y Pro
- Tu tienda cumple siempre, también en Free
- Si llegas al límite de Free
- Pasar a Pro
- Si falla un cobro
- Si te das de baja de Pro

11. Qué exige la ley

- Qué ha cambiado
- Lo que pide la ley y cómo lo cubre LexPlans
- Los plazos que debes conocer
- Excepciones: cuándo no hay derecho de desistimiento
- Lo que está prohibido
- Lo que sigue siendo cosa tuya
- Aviso importante

12. Solución de problemas

- El botón o el enlace no aparece en mi web
- «Configuración inválida del widget (clave no reconocida)»
- El panel dice que aún no ha detectado el widget
- No llegan los emails
- Problemas con el plugin de WordPress
- Aspecto, idioma y personalización
- Problemas con el pago
- Hablar con soporte

13. API para desarrolladores

- Conceptos básicos
- Autenticación y claves
- POST /desistimiento: registrar una solicitud
- Idempotencia: reintentar sin duplicar
- GET /solicitudes: consultar tus solicitudes
- GET /config y GET /salud
- Webhooks
- Errores y límites

PARTE 1

Tu cuenta LexPlans

Tu cuenta es la misma para todos los servicios de LexPlans: con un solo email y una sola contraseña gestionas tus tiendas, tu plan, tus pagos y tus facturas. Estas guías te explican cómo crearla, cómo entrar y cómo gestionarla.

1. **Crear tu cuenta** — El alta paso a paso: el formulario, qué pasa si eliges Free o Pro, tus claves y la verificación del email.
2. **Entrar y recuperar la contraseña** — Cómo entrar en tu cuenta, qué hacer si olvidas la contraseña, cómo verificar tu email y cómo salir.
3. **Mi cuenta: datos, planes y tiendas** — Qué encontrarás en Mi cuenta: el resumen, los servicios y planes, tus datos de facturación y tus tiendas.
4. **Pagos, recibos y baja** — Contratar un plan, pagar con tarjeta, cambiar la tarjeta, recibos y facturas, renovación, impagos, cambiar de plan y darse de baja.
5. **Seguridad de tu cuenta** — Tu contraseña, tu sesión, las claves de tus tiendas y qué hacer si sospechas de un acceso indebido.

CAPÍTULO 1 · TU CUENTA LEXPLANS

Crear tu cuenta

Tu cuenta de LexPlans es una sola para todos nuestros servicios: con un email y una contraseña gestionas tus tiendas, tus planes y tus pagos. Crearla es gratis y lleva un par de minutos.



Antes de empezar

Ten a mano:

- Un **email** al que tengas acceso (lo usarás para entrar y para recibir los avisos).
- La **dirección de tu tienda online** (por ejemplo, `mitienda.com`).
- Si vas a contratar Pro: los **datos fiscales** de tu empresa o autónomo y una **tarjeta**.

1. Rellena el formulario de alta

Pulsa Crear cuenta (arriba en esta página o en la web de LexPlans) y rellena:

Tu nombre	El de la persona que va a gestionar la cuenta.
Nombre de la tienda	Es el nombre que verán tus clientes en los emails. Puedes cambiarlo después.
Email	Con él entrarás en tu cuenta. Recibirás un enlace para verificarlo.
Contraseña	Al menos **8 caracteres**. Te recomendamos una frase larga o una contraseña generada por tu navegador o tu gestor de contraseñas.
Dominios de tu web	La dirección de tu tienda, sin `https://`. Uno por línea (si tu tienda se abre con y sin `www`, o tienes un dominio por país, añádelos todos). Nos sirve para detectar tu instalación y avisarte si tu clave aparece en otra web.
Plan	**Free** (gratis, con límites) o **Pro** (sin límites, de pago). Puedes empezar en Free y pasar a Pro cuando quieras.

Al pulsar **Crear cuenta** aceptas las condiciones generales de contratación y la política de privacidad.

2a. Si eliges Free

Con Free, tu cuenta queda creada al instante y entras en tu panel, en la sección `Instalación`, donde tienes tu **clave pública** y la línea de código lista para copiar. Desde ahí sigues con la instalación del servicio: Instala el botón en tu web.

2b. Si eliges Pro: facturación, confirmación y pago

Con Pro, al crear la cuenta pasas directamente al proceso de pago, en tres pantallas:

1. **Datos de facturación**
   Razón social o nombre, NIF/CIF, dirección, código postal, localidad, provincia, país y el email donde quieres recibir los recibos. Son los datos de tus facturas (ver Datos de facturación).

2. **Confirmar y pagar**
   Revisa el **desglose** (base imponible, IVA y total de hoy), cómo se **renueva** (automáticamente cada mes o cada año, por el mismo importe y sin permanencia) y a nombre de quién irá la factura. Marca la **casilla de aceptación** de las condiciones, la política de privacidad y los cobros periódicos, y pulsa **Pagar y suscribirme**.

3. **Pago con tarjeta en Redsys**
   Introduce tu tarjeta en la **pasarela segura de Redsys** y confirma el pago en la app de tu banco si te lo pide (**3D Secure**). Al terminar vuelves a **Mi cuenta** con el resultado. Pro se activa en cuanto el banco confirma el cobro, normalmente al instante; hasta entonces, tu tienda funciona en Free.

¿Prefieres no pagar ahora? Puedes contratar Pro más adelante desde Mi cuenta: Contratar un plan de pago.

3. Guarda tus claves

Cada tienda tiene dos claves, que verás en tu panel, en `Instalación`:

Clave pública `pk_…`
Identifica tu tienda y va en el código o en el plugin de tu web. Es pública: no pasa nada si alguien la ve. La tienes siempre disponible en el panel.

Clave secreta `sk_…`
Solo para integraciones avanzadas de servidor a servidor. **Se muestra una sola vez**, al terminar el alta.

⚠ **Guarda la clave secreta en cuanto la veas** (en un gestor de contraseñas, por ejemplo). No la envíes por email ni la pegues en tu web. Si la pierdes, no se puede recuperar, pero puedes generar otra (ver Las claves de tus tiendas).

4. Verifica tu email

Nada más darte de alta te enviamos un email con un **enlace de verificación**. Púlsalo y verás «Email verificado correctamente. Ya puedes entrar». En tu panel, en `Seguridad`, el email aparecerá como **verificado**. Si no te llega, mira en Verificar tu email.

Y ahora, ¿qué?

Tu cuenta está lista. Ahora pon en marcha el servicio que vas a usar:

Derecho de desistimiento

El panel te guía con un asistente de cuatro pasos. Aquí tienes la guía completa.

Primeros pasos con el desistimiento

Tu cuenta

Conoce Mi cuenta: tus planes, tus datos de facturación y tus tiendas.

Mi cuenta: datos, planes y tiendas

CAPÍTULO 2 · TU CUENTA LEXPLANS

Entrar y recuperar la contraseña

Entras con el mismo email y la misma contraseña en tu panel y en Mi cuenta, para todos los servicios de LexPlans.

Entrar en tu cuenta

1. Pulsa Entrar (o «Ir a mi panel», arriba en esta página).
2. Escribe tu **email** y tu **contraseña** y pulsa **Entrar**.
3. Llegas al `Resumen` de tu panel. Desde ahí tienes tus solicitudes y la configuración de tu tienda; para tu plan, tus pagos y tus facturas, entra en **Mi cuenta** (la sección `Plan` del panel te lleva allí).

> ¿Aún no tienes cuenta? En la pantalla de acceso tienes el enlace «Crea una gratis», o sigue la guía Crear tu cuenta.

Si has olvidado la contraseña

1. En la pantalla de **Entrar**, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Escribe el email de tu cuenta y pulsa **Enviar enlace**. Te llegará un email con un enlace para crear una contraseña nueva.
3. Abre el enlace, escribe la **nueva contraseña** (mínimo 8 caracteres) y pulsa **Guardar contraseña**. Verás «Contraseña actualizada. Ya puedes entrar con la nueva».

> El enlace **caduca a la hora** y solo sirve una vez. Si al abrirlo ves «El enlace no es válido o ha caducado», pulsa **Solicitar un enlace nuevo** y usa el último email que recibas.

Verificar tu email

Al crear la cuenta te enviamos un email con un enlace de verificación. Al pulsarlo verás «Email verificado correctamente. Ya puedes entrar». Puedes comprobar el estado en tu panel, en `Seguridad`: tu email aparece como **verificado** o **sin verificar**.

- ¿No lo encuentras? Busca en **spam** o en la pestaña de «Promociones», y añade nuestros correos a tus contactos.

- Si ves «Enlace de verificación no válido», puede que lo hayas copiado incompleto: ábrelo directamente desde el email.
- Si aun así no te llega, escríbenos a hola@lexplans.com desde ese mismo email y lo verificamos.

Salir de tu cuenta

Pulsa **Salir**: arriba a la derecha en el panel (en el móvil, en el menú de tu usuario) o en la barra de Mi cuenta. Hazlo siempre que uses un ordenador compartido. Más sobre la sesión en Tu sesión.

Si no consigues entrar

«Email o contraseña incorrectos»	Revisa que el email es el de tu cuenta y que no tienes activadas las mayúsculas. Si no la recuerdas, recupérala.
«Demasiados intentos»	Por seguridad, tras varios intentos fallidos seguidos hay que esperar unos minutos antes de volver a probar.
«Sesión caducada, reinténtalo»	La pantalla de acceso llevaba mucho tiempo abierta. Recarga la página y vuelve a entrar.
No me llega el email de recuperación	Mira en spam y espera unos minutos. Si sigue sin llegar, escríbenos desde el email de tu cuenta.

CAPÍTULO 3 · TU CUENTA LEXPLANS

Mi cuenta: datos, planes y tiendas

«Mi cuenta» es tu área de cliente en LexPlans, común a todos los servicios: tu plan, tus pagos, tus datos de facturación y tus tiendas.

Qué es «Mi cuenta»

Entra en Mi cuenta con el mismo email y contraseña de tu panel (desde el panel, la sección `Plan` te lleva allí). Arriba tienes cinco secciones:

Resumen	Tu plan, los avisos importantes y tus tiendas.
Servicios y planes	Los planes de cada servicio, con sus precios, y el botón para contratar.
Mi suscripción	Estado, periodo actual, próxima renovación, baja y recibos (ver Recibos, facturas e IVA).
Método de pago	La tarjeta de tus renovaciones y el botón para cambiarla (ver Cambiar la tarjeta).
Facturación	Tus datos fiscales para las facturas.

En la misma barra tienes el enlace para volver al **panel del servicio** y el botón **Salir**.

El resumen

- **Tu plan:** Free o Pro. Si tienes Pro, ves si el pago es mensual o anual y la fecha de la próxima renovación (o la fecha en que termina, si te has dado de baja). Con **Gestionar suscripción** vas a Mi suscripción.
- **Avisos:** si un cobro ha fallado (con la fecha hasta la que mantienes tu plan y el botón **Actualizar tarjeta y pagar**) o si tu tarjeta caduca en los próximos 30 días.
- **Tus tiendas:** la lista de tiendas de tu cuenta, con el plan de cada una.
- Si te faltan los datos de facturación, un enlace te recuerda que debes completarlos antes de contratar.

Servicios y planes

Aquí están los planes de cada servicio de LexPlans, agrupados por servicio. Para cada plan verás su precio **sin IVA** (al mes y, si existe, al año), qué incluye y su botón:

- **Contratar**: eliges mensual o anual y empiezas el proceso de pago (ver Contratar un plan de pago).
- **Gestionar**: si ya tienes ese plan, te lleva a Mi suscripción.
- **Hablar con nosotros**: para la opción a medida de agencias, marcas con muchas tiendas o grupos.

Al final de la lista verás los servicios que llegarán próximamente a tu misma cuenta: Textos legales, Consentimiento de cookies y Atención al cliente.

Datos de facturación

Tus datos fiscales son necesarios antes del primer pago y aparecen en tus facturas. Puedes cambiarlos cuando quieras en **Mi cuenta** › **Facturación**; se aplican a las facturas siguientes.

Razón social o nombre	El de tu empresa o, si eres autónomo, tu nombre completo.
NIF / CIF	Si tu empresa está en otro país de la UE y tienes NIF-IVA intracomunitario, escríbelo con el prefijo del país (por ejemplo, `FR12345678901`): una vez comprobado, te facturamos sin IVA.
Dirección, código postal, localidad y provincia	Tu domicilio fiscal.
País	En código de dos letras (`ES`, `FR`, `PT`…). Junto con tu NIF determina el IVA que se aplica.
Email para recibos y avisos de cobro	Opcional. Indícalo si quieres que los recibos y los avisos de cobro lleguen a otra dirección (por ejemplo, la de tu gestoría o tu departamento de administración).

Varias tiendas en una cuenta

Una cuenta puede tener varias tiendas (con el plan Free, una). Es útil si tienes más de una web o si eres una agencia que gestiona las tiendas de sus clientes.

- **Una suscripción para todas:** el plan Pro es por cuenta y vale para todas tus tiendas.
- **Cada tienda, lo suyo:** cada una tiene su nombre, sus dominios, sus claves, su personalización y sus solicitudes.
- **Cambiar de tienda:** en el panel, arriba, aparece un selector con tus tiendas en cuanto tienes más de una.
- **Añadir una tienda:** escríbenos a hola@lexplans.com desde el email de tu cuenta, con el nombre y los dominios de la nueva tienda, y la añadimos a tu cuenta.

CAPÍTULO 4 · TU CUENTA LEXPLANS

Pagos, recibos y baja

Todo lo relacionado con el dinero de tu suscripción, para cualquier servicio de LexPlans: cómo contratar, cómo se paga, dónde están tus recibos, qué pasa si un cobro falla y cómo cambiar de plan o darte de baja. Los precios actualizados están siempre en la página de planes.

Contratar un plan de pago

Hay dos caminos para contratar un plan de pago (por ejemplo, Pro del desistimiento):

Al crear tu cuenta

Si eliges Pro en el formulario de alta, al pulsar **Crear cuenta** pasas directamente al paso 3 de la lista de abajo (datos de facturación).

↑ Más adelante, desde Free

Entra en Mi cuenta (también llegas desde la sección `Plan` de tu panel) y empieza por el paso 1.

1. **Abre «Servicios y planes»**
   En `Mi cuenta` › `Servicios y planes` verás los planes de cada servicio, con su precio sin IVA.

2. **Elige pago mensual o anual**
   En la tarjeta del plan, marca **Mensual** o **Anual** y pulsa **Contratar**.

3. **Completa tus datos de facturación**
   Solo la primera vez: razón social o nombre, NIF/CIF, dirección, código postal, localidad, provincia, país y el email donde quieres recibir los recibos (ver Datos de facturación).

4. **Revisa y confirma**
   La pantalla **Confirmar y pagar** te muestra el desglose (base imponible, IVA y total de hoy), cómo se renueva (automáticamente cada mes o cada año, por el mismo importe, sin permanencia) y a nombre de quién irá la factura. Marca la casilla de aceptación de las condiciones, la política de privacidad y los cobros periódicos, y pulsa **Pagar y suscribirme**.

5. **Paga en la pasarela segura**
   Te llevamos a la página de pago de **Redsys**. Introduce tu tarjeta y confirma el pago en la app de tu banco si te lo pide (3D Secure). Al terminar vuelves a «Mi cuenta» con el resultado, y el plan se activa en cuanto el banco confirma el cobro, normalmente al instante.

Antes de contratar puedes leer nuestra política de venta, cancelación y devoluciones y las condiciones generales de contratación.

Pago seguro con tarjeta

- Pagas con tarjeta en la **pasarela segura de Redsys**. Tu tarjeta nunca pasa por LexPlans.
- Tu banco puede pedirte que confirmes el pago en su app (**3D Secure**).
- Para las renovaciones, LexPlans no guarda tu tarjeta: solo una **referencia cifrada** que nos da Redsys y que únicamente sirve para cobrar tu suscripción.

Cambiar la tarjeta

1. Ve a `Mi cuenta › Método de pago`. Verás la tarjeta guardada y, si caduca en menos de 30 días, un aviso.
2. Pulsa **Cambiar de tarjeta**. Si hubiera un pequeño cargo de comprobación, te lo indicamos ahí antes de continuar.
3. En la pasarela de Redsys, introduce la nueva tarjeta y confírmala con tu banco. Las próximas cuotas se cobrarán en ella.

Si tienes una cuota pendiente por un cobro fallido, el botón se llama **Pagar con otra tarjeta**: al cambiarla, cobramos la cuota pendiente en la nueva y tu suscripción queda al día.

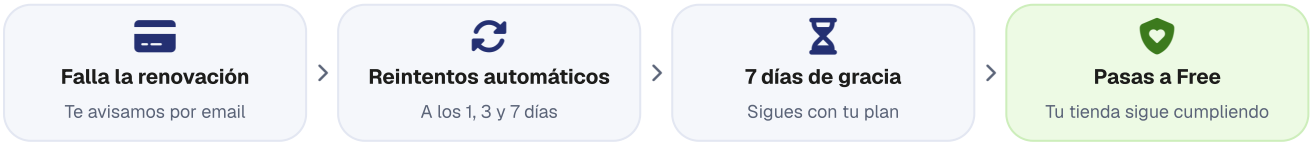
Recibos, facturas e IVA

- Tus **recibos** (fecha, concepto e importe de cada cobro) están en `Mi cuenta › Mi suscripción`.
- Las **facturas** te llegan por email a la dirección de facturación que indicaste.
- Puedes cambiar tus datos fiscales en `Mi cuenta › Facturación`. Se aplican a las facturas siguientes.
- Los precios se muestran **sin IVA**; el IVA se calcula según tus datos fiscales. Si tu empresa está en otro país de la UE y tienes NIF-IVA intracomunitario, escríbelo con el prefijo del país (por ejemplo, `FR12345678901`): una vez comprobado, te facturamos sin IVA.

Renovación automática

La suscripción se renueva sola cada mes o cada año (según elegiste), por el mismo importe y con la misma tarjeta. **Sin permanencia.** En `Mi cuenta › Resumen` ves la fecha de la próxima renovación. Si tu tarjeta va a caducar en los próximos 30 días, te avisamos allí para que la cambies a tiempo.

Si falla un cobro



- Si el banco rechaza una renovación, te avisamos y volvemos a intentar el cobro automáticamente en los días siguientes, mientras dura el periodo de gracia.
- Durante los **7 días de gracia** mantienes todas las funciones de tu plan. En **Mi cuenta** verás un aviso con la fecha límite.
- Para ponerte al día, pulsa **Actualizar tarjeta y pagar**: cobramos la cuota pendiente en la nueva tarjeta y tu suscripción sigue como siempre.
- Si al final no se puede cobrar, tu cuenta **pasa a Free** y te avisamos. **Nunca suspendemos tu tienda**: tus herramientas legales siguen funcionando con el plan Free.

Cambiar de plan

De Free a Pro	Contrata como se explica en Contratar un plan de pago. Las funciones se activan al confirmarse el pago.
De Pro a Free	Date de baja (ver abajo). Mantienes Pro hasta el final del periodo que ya pagaste y después pasas a Free, sin más cobros.
De mensual a anual, o al revés	Escríbenos a hola@lexplans.com y te ayudamos a hacer el cambio sin perder días pagados.

Qué cambia en tu herramienta al pasar de un plan a otro lo explica la guía de cada servicio; por ejemplo, Si te das de baja de Pro en el desistimiento.

Darse de baja

1. Ve a **Mi cuenta** › **Mi suscripción** y pulsa **Darme de baja**.
2. Verás la fecha de baja: mantienes tu plan hasta el final del periodo pagado y **no se te vuelve a cobrar**.
3. ¿Te lo has pensado mejor? Hasta esa fecha puedes pulsar **Seguir con Pro** y todo sigue como estaba.

Darse de baja de un plan de pago no borra tu cuenta ni tus herramientas: pasas a Free y tu tienda sigue cumpliendo. Si quieres cerrar la cuenta por completo, escríbenos.

Desistir de tu suscripción

Si contratas **como consumidor** (para un uso ajeno a tu actividad empresarial o profesional), tienes 14 días naturales desde la contratación para desistir sin dar explicaciones. Te devolveremos lo pagado en un máximo de 14 días por el mismo medio de pago; si ya habías empezado a usar el servicio, se descontará la parte proporcional. Después tu cuenta pasa a Free.

Si contratas para tu tienda **como empresa o autónomo**, este derecho no se aplica, pero puedes darte de baja cuando quieras desde `Mi suscripción`.

Tienes todos los detalles, la forma de comunicarlo y el formulario modelo en nuestra política de venta, cancelación y devoluciones y en las condiciones generales de contratación.

CAPÍTULO 5 · TU CUENTA LEXPLANS

Seguridad de tu cuenta

Tu cuenta da acceso a datos de tus clientes y a tus pagos. Unos pocos hábitos bastan para mantenerla segura.

Cambiar la contraseña

1. En tu panel, abre `Seguridad`.
2. Escribe tu **contraseña actual** y la **nueva** (mínimo 8 caracteres) y pulsa **Guardar**.

Si no recuerdas la actual, sal y usa **¿Olvidaste tu contraseña?** en la pantalla de Entrar (ver Si has olvidado la contraseña). En la misma sección `Seguridad` ves si tu email está verificado.

Tu sesión

- Tu sesión es la misma en el panel y en Mi cuenta: entras una vez y te mueves entre ambos.
- Pulsa **Salir** al terminar, sobre todo en ordenadores compartidos. Por seguridad, la sesión también puede cerrarse tras un tiempo sin actividad o al cerrar el navegador: basta con volver a entrar.
- Si una pantalla lleva mucho tiempo abierta, al enviar un formulario puedes ver «Sesión caducada, reinténtalo»: recarga la página y repite la acción.

Las claves de tus tiendas

Además de tu contraseña, cada tienda tiene sus claves para conectar tu web, que están en tu panel, en `Instalación`:

Clave pública `pk_…`	Va en el código o el plugin de tu web. Es pública por diseño.
Clave secreta `sk_…`	Solo para integraciones de servidor a servidor. Se muestra una vez y no se puede recuperar. Nunca la pongas en tu web ni la envíes por email.
Regenerar la clave secreta	Si la has perdido o crees que alguien la conoce. La anterior deja de valer al instante; la pública no cambia y tu web sigue funcionando.
Rotar ambas claves	Cambian la pública y la secreta. Después tienes que actualizar la clave en tu web (script o plugin), o el botón dejará de funcionar.

Cada regeneración queda registrada. Si te avisamos de que tu clave aparece en una web que no es la tuya, revisa quién la está usando y, si no lo reconoces, rota las claves.

Buenas prácticas

- Usa una contraseña **única** para LexPlans, que no uses en otros sitios, y guárdala en un gestor de contraseñas.
- No compartas tu usuario: si otra persona necesita acceso, escríbenos y lo vemos.
- Desconfía de emails que te pidan la contraseña o la clave secreta: **nunca te las pediremos**.
- Entra siempre desde la web de LexPlans (`lexplans.com`), no desde enlaces de correos que no esperabas.

Si sospechas de un acceso indebido

1. **Cambia tu contraseña** en Seguridad (o recupérala si ya no puedes entrar).
2. Si sospechas que se conoce tu clave secreta, **regenérala** en Instalación.
3. **Escríbenos** a hola@lexplans.com contando qué has visto. Registramos los accesos y los intentos denegados, y te ayudamos a revisarlos.

PARTE 2

Derecho de desistimiento

La función de desistimiento online que exige la ley desde el 19 de junio de 2026: un enlace en todas las páginas de tu tienda, un formulario sin registro, el acuse inmediato a tu cliente y un panel para tramitar cada solicitud. Aquí tienes cómo instalarla y usarla.

6. **Primeros pasos con el desistimiento** — De cero a tienda conforme: tu cuenta, el plan, los datos de la tienda, la instalación del botón y una prueba.
7. **WordPress y WooCommerce** — El plugin oficial paso a paso: instalarlo, conectar tu clave, la página /desistimiento, el botón en «Mis pedidos» y la verificación del pedido.
8. **Cualquier web (una línea de código)** — Instala el botón en cualquier web pegando una sola línea: dónde ponerla, qué aparece y qué opciones tiene.
9. **Gestionar solicitudes** — Tu día a día en el panel: estados de una solicitud, reembolso en 14 días, mensajes con el cliente, documentos, comprobantes e informes.
10. **Planes Free y Pro del desistimiento** — Qué incluye cada plan en este servicio, qué pasa si llegas al límite de Free y qué ocurre con tu botón si un cobro falla o te das de baja.
11. **Qué exige la ley** — La función de desistimiento online (art. 11 bis) explicada sin tecnicismos, y cómo la cubre LexPlans punto por punto.
12. **Solución de problemas** — El botón no aparece, no llegan los emails, el plugin no conecta… Las causas habituales y cómo resolverlas.
13. **API para desarrolladores** — Integra el desistimiento desde tu propio sistema: autenticación, endpoints, ejemplos con curl, idempotencia, webhooks y errores.

CAPÍTULO 6 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

Primeros pasos con el desistimiento

En esta guía vas a dejar tu tienda online lista para que tus clientes puedan ejercer el derecho de desistimiento desde tu web, tal y como exige la ley desde el 19 de junio de 2026. No necesitas conocimientos técnicos: solo seguir los pasos en orden.



1. Crea tu cuenta

Todo empieza con tu cuenta de LexPlans, que es la misma para todos nuestros servicios. Pulsa Crear cuenta y rellena el formulario: tu nombre, el nombre de la tienda, tu email, una contraseña (mínimo 8 caracteres), los dominios de tu web y el plan. Tienes el detalle de cada campo en Crear tu cuenta.

Guarda tu clave secreta. Nada más registrarte, el panel te muestra tu **clave secreta** (empieza por `sk_`) **una sola vez**. Guárdala en un lugar seguro: solo la necesitarás para integraciones avanzadas. Lo explicamos en Guarda tus claves.

Después, **verifica tu email** con el enlace que te hemos enviado (cómo verificarlo).

El panel te guía. En el `Resumen` verás un asistente de cuatro pasos que marca lo que ya has hecho y te lleva a lo pendiente: **verificar tu email**, **completar los datos de la tienda**, **instalar el botón** y **hacer una prueba**. Esta guía sigue el mismo orden y te da los detalles de cada paso.

---

2. Elige tu plan

Con el plan **Free** no tienes que hacer nada más: tu tienda ya puede cumplir la ley. Si quieres las funciones avanzadas (tu propia marca y textos, varios idiomas, verificación de pedidos, mensajes con el cliente, informes, API o varias tiendas), contrata **Pro**:

- Si eliges Pro **al crear la cuenta**, pasas directamente a los datos de facturación, la confirmación y el pago con tarjeta.
- Si empiezas en Free, puedes pasar a Pro cuando quieras desde **Mi cuenta** (la sección `Plan` del panel te lleva allí).

Qué incluye cada plan en este servicio: Planes Free y Pro del desistimiento. Cómo se contrata y se paga, paso a paso: Contratar un plan de pago.

3. Datos de tu tienda y dominios

En tu panel, abre **Ajustes** y revisa estos datos:

Nombre de la tienda	El que aparece en los emails a tus clientes.
Dominios de tu web	Uno por línea. Si tu tienda se abre con y sin `www`, o tienes un dominio por país o idioma, añádelos todos. Con ellos detectamos la instalación y, si tu clave aparece en un dominio que no es de tu tienda (por ejemplo, porque alguien la ha copiado o la compartes con otra web), lo anotamos y te avisamos.
Email de remite	La dirección que verá tu cliente como remitente de las confirmaciones.
Email para avisos	Donde te avisamos en cuanto un cliente desiste. Si lo dejas vacío, el aviso llega a las personas con acceso a la tienda.

Pulsa **Guardar**. Si tienes Pro, en **Personalizar** puedes ajustar los textos, los colores, los idiomas y el plazo de desistimiento (nunca menos de los 14 días que marca la ley). Lo explicamos en Personalizar el aspecto y los textos.

4. Instala el botón en tu web

Elige el camino según cómo esté hecha tu tienda:

WordPress / WooCommerce

Recomendado si tu tienda es WooCommerce: además de la página y el enlace del pie, comprueba el pedido y calcula el plazo desde la entrega.

Guía del plugin

</> Cualquier otra web

Pegas una sola línea de código en el pie de tu web y el enlace aparece en todas las páginas. Vale para webs a medida, PrestaShop, Shopify y otras.

Guía del script

Usa **uno de los dos**, no ambos a la vez: si instalas el plugin y además pegas el script, tu web mostraría dos enlaces de desistimiento.

5. Haz una prueba de principio a fin

Antes de darlo por terminado, haz tú mismo una solicitud como si fueras un cliente:

1. Abre tu tienda en una **ventana de incógnito** (así no influye la caché ni tu sesión de administrador).

2. Baja hasta el pie de página: debe aparecer el enlace **«Derecho de desistimiento»** (o el texto que hayas elegido). Compruébalo en varias páginas: portada, una ficha de producto y la cesta.

3. Púlsalo, rellena el formulario con un número de pedido de prueba y **tu propio email**, y pulsa **Confirmar desistimiento**.

4. Debes ver al momento el mensaje de solicitud recibida, con el número de pedido y la fecha y hora de presentación (en hora UTC), y recibir el email de confirmación en pocos minutos (mira también en la carpeta de spam).

5. En tu panel, la solicitud aparece en `Solicitudes`, y en `Resumen` verás «Widget detectado en» tu dominio.

> Las solicitudes **no se pueden borrar**: el registro es inalterable porque es tu prueba ante una inspección. Para cerrar la solicitud de ensayo, ábrela y márcala como rechazada indicando en el motivo «Solicitud de prueba interna». Te llegará el email de rechazo, que es justo lo que verían tus clientes.

---

6. Listo: repaso final

Repasa esta lista. Si todo está marcado, tu tienda tiene la función de desistimiento que exige la ley:

- [x] El enlace de desistimiento se ve en el pie de **todas** las páginas, también en el móvil.
- [x] El formulario se abre **sin iniciar sesión** y solo pide número de pedido, email y artículos (el motivo es opcional).
- [x] Al confirmar, se ve el acuse con fecha y hora y llega el email de confirmación.
- [x] Recibes el aviso de solicitud nueva en el email que indicaste en Ajustes.
- [x] Recomendado: el bloque informativo en el checkout (antes del botón de pago) y el botón en «Mis pedidos».
- [x] Tus condiciones de venta informan del derecho de desistimiento y de sus excepciones (ver Lo que sigue siendo cosa tuya).

A partir de aquí, tu trabajo diario es atender las solicitudes y reembolsar a tiempo. Te lo contamos en Gestionar solicitudes.

CAPÍTULO 7 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

WordPress y WooCommerce

El plugin oficial de LexPlans añade a tu WordPress la página de desistimiento, el enlace en el pie de todas las páginas y, si usas WooCommerce, el botón «Desistir de este pedido» en el área de cliente, la comprobación del pedido y el cálculo del plazo desde la entrega.

Antes de empezar

Necesitas	WordPress 6.4 o superior y PHP 8.0 o superior. Un usuario administrador de tu WordPress.
WooCommerce	Opcional. Sin WooCommerce el formulario funciona igual (modo genérico), pero no se comprueba el pedido ni se calcula el plazo desde la entrega.
Tu clave pública	Está en tu panel, en **Instalación**. Empieza por `pk_`.

> El plugin ya incluye su propio formulario y su enlace en el pie. **No pegues además el script** de una línea, o tu web mostraría dos enlaces.

1. Descarga el plugin

Descarga el fichero del plugin (versión 1.1.1) en tu ordenador. No lo descomprimas: WordPress lo instala tal cual, en formato `.zip`.

Dirección de descarga: https://lexplans.com/desistimiento/integraciones/wordpress/lexplans-desistimiento/lexplans-desistimiento.zip

2. Súbelo e instálalo

1. Entra en el escritorio de tu WordPress y ve a **Plugins** › **Añadir nuevo**.
2. Pulsa **Subir plugin** (arriba), elige el fichero `lexplans-desistimiento.zip` que acabas de descargar y pulsa **Instalar ahora**.
3. Cuando termine, pulsa **Activar plugin**. En ese momento se crea automáticamente la página **Derecho de desistimiento**, con la dirección `/desistimiento`.

¿Prefieres FTP? Descomprime el zip y sube la carpeta `lexplans-desistimiento` a `/wp-content/plugins/`; después actívalo en **Plugins**.

3. Pega tu clave pública y prueba la conexión

Ve a `Ajustes › LexPlans Desistimiento` (también tienes un enlace «Ajustes» junto al plugin en la lista de plugins).

Clave pública	**Obligatoria.** Pégala tal cual la copias de tu panel (`Instalación › Copiar`).
Clave secreta	Opcional. Déjala vacía salvo que tu desarrollador te diga lo contrario: solo sirve para sincronizar el estado de las solicitudes de servidor a servidor.
Email para desistimientos	Recomendado. Es tu red de seguridad: si en algún momento el plugin no pudiera conectar con LexPlans, la solicitud del cliente se envía a este email (y el cliente recibe una copia como justificante). Si lo dejas vacío, se usa el remitente de WooCommerce o el email del administrador.
URL de la API	Déjala como viene (`https://lexplans.com/desistimiento/api/v1/index.php`). Cámbiala solo si te lo indica soporte.
Plazo (días naturales)	14 por defecto, que es el mínimo legal, contado desde la entrega. Puedes ampliarlo si ofreces más días a tus clientes, pero no reducirlo.
Enlace en el footer	Déjalo marcado: es obligatorio por ley que el acceso esté en todas las páginas.
Aviso en el checkout	Recomendado. Muestra un bloque informativo sobre el desistimiento antes del botón de pago (solo con WooCommerce; funciona también con el checkout por bloques).

Pulsa **Guardar cambios** y después **Probar conexión** (arriba, junto al estado). Si todo va bien verás «Conexión correcta con LexPlans», con el nombre de tu tienda, tu plan y el plazo. El estado pasará a **Conectado** y, si tienes WooCommerce, verás **WooCommerce detectado (se verificarán los pedidos)**, junto con el enlace a tu página de desistimiento. Si la prueba falla, el mensaje te dice el motivo (por ejemplo, una clave mal copiada).

Tus clientes nunca se quedan sin poder desistir. Si el plugin no consigue registrar una solicitud en LexPlans (por ejemplo, por un corte de conexión), la envía por email al «Email para desistimientos» con la fecha y hora de presentación, y le muestra al cliente un justificante y una copia. Revisa ese buzón y registra esas solicitudes a mano si llega alguna.

4. La página /desistimiento

Es la página donde tus clientes ejercen el derecho, accesible **sin iniciar sesión**. El plugin la crea al activarse con el título «Derecho de desistimiento» y este contenido:

Shortcode de la página

```
[lexplans_desistimiento]
```

Ese código corto es el que pinta el formulario. Puedes cambiar el título o añadir texto encima o debajo, pero **no borres el shortcode**. El formulario pide solo lo que permite la ley: número de pedido, email de la compra, si desiste de todo el pedido o de una parte, los artículos (si es parcial) y un motivo **opcional**.

> ⚠ **¿Ya tenías una página con la dirección `/desistimiento`?** El plugin la aprovecha en lugar de crear otra, pero no cambia su contenido. Edítala y añade el shortcode `[lexplans_desistimiento]`, o el formulario no aparecerá.

Si desinstalas el plugin, la página no se borra (es contenido de tu web): elimínala a mano si ya no la necesitas.

5. El enlace del pie de página

Con la opción «Enlace en el footer» marcada, el plugin añade el enlace **Derecho de desistimiento**, centrado, al final de todas las páginas de tu web. No tienes que tocar el tema.

La página, el enlace del pie y el botón de «Mis pedidos» usan los textos y estilos que elijas en **Personalizar** de tu panel (con Pro). El plugin guarda esa configuración unas horas; si cambias algo en el panel y quieres verlo ya, vuelve a **Guardar cambios** en los ajustes del plugin.

Si quieres que además aparezca en el menú de tu pie de página, añádelo en **Apariencia › Menús** (o en el editor del sitio) como enlace a tu página `/desistimiento`. Usa una denominación clara: «Derecho de desistimiento», «Desistir de mi compra» o similar; **no** «Devoluciones» ni «Ayuda con mi pedido».

6. El botón en «Mis pedidos»

Con WooCommerce, tus clientes registrados ven en **Mi cuenta › Pedidos** un botón **Desistir de este pedido** junto a cada pedido que siga dentro de plazo. Al pulsarlo se abre la página de desistimiento con el número de pedido y el email ya rellenados.

El mismo botón aparece también bajo el detalle de cada pedido y en la página de «gracias» tras la compra. Cuando el plazo de un pedido vence, el botón deja de mostrarse en ese pedido. La página `/desistimiento` y el enlace del pie siguen siempre disponibles para cualquiera.

7. Verificación del pedido y plazo desde la entrega

La verificación de pedidos es una función de Pro. Cuando un cliente envía el formulario, el plugin busca el pedido en WooCommerce por su número y comprueba que el email coincide con el de facturación. Con eso:

- ✓ Anota si el pedido se ha **verificado** y la **fecha de entrega**; los verás en el detalle de la solicitud de tu panel (datos «verificado» y «fecha_entrega»).
- ✓ Si el cliente desiste de todo el pedido y no escribe los artículos, los toma del propio pedido (solo si el email coincide).
- ✓ Calcula el plazo **desde la entrega**, como exige la ley, para decidir si muestra el botón de «Mis pedidos».

⚖ **La comprobación nunca bloquea al cliente.** Aunque el número o el email no coincidan, la solicitud se registra igual (impedirlo sería un obstáculo prohibido). Tú decides después, en el panel, cómo tramitarla.

Cómo sabe el plugin la fecha de entrega

Usa, por este orden: la fecha en la que el pedido pasó a **Completado**; si no la hay, la fecha de pago; y si tampoco, la de creación del pedido.

🚚 **Marca los pedidos como «Completado» cuando el cliente los recibe**, no cuando salen del almacén. Si los completas al enviarlos, el plazo empezará a contar antes de la entrega y el botón de «Mis pedidos» podría desaparecer antes de tiempo. Si no puedes hacerlo así, amplía el plazo en los ajustes del plugin para cubrir el tiempo de transporte.

8. Prueba con un pedido real

1. Haz un pedido de prueba en tu tienda con tu propio email (o crea uno desde `WooCommerce › Pedidos`) y márcalo como **Completado**.
2. Entra en tu tienda como ese cliente, ve a `Mi cuenta › Pedidos` y comprueba que aparece **Desistir de este pedido**.
3. Púlsalo y confirma. Verás la página «Solicitud de desistimiento registrada» con la referencia y la fecha y hora (UTC), y un botón para ver el estado de la solicitud.
4. Comprueba que te llega el email de confirmación y que la solicitud aparece en tu panel (con Pro, además, con el dato **verificado = 1**).
5. Abre también `/desistimiento` en una ventana de incógnito y comprueba que el enlace del pie se ve en todas las páginas.

¿Algo no cuadra? Mira Problemas con el plugin de WordPress.

CAPÍTULO 8 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cualquier web (una línea de código)

Si tu tienda no es WordPress, o prefieres no instalar nada, basta con pegar **una línea de código** una sola vez en la plantilla de tu web. Desde ese momento aparece el enlace de desistimiento en el pie de todas las páginas y, al pulsarlo, se abre el formulario. Funciona con las herramientas que ya trae tu plataforma, sin plugins de terceros.

Tu línea de código

Tu línea exacta, con tu clave ya puesta, está en tu panel, en `Instalación`: pulsa **Copiar**. Tiene esta forma:

Ejemplo (usa la de tu panel)

```
<script src="https://lexplans.com/desistimiento/widget/widget.v1.js" data-site="pk_live_TU_CLAVE_PUBLICA"></script>
```

La parte `data-site` es tu **clave pública** (empieza por `pk_`). Es pública a propósito: puede verse en el código de tu web sin ningún riesgo. Lo que nunca debes poner en tu web es la clave secreta (`sk_`).

Dónde pegarla

Pégala **una sola vez**, en una parte de la plantilla que se cargue en todas las páginas: justo antes de la etiqueta `</body>` o dentro del pie (`<footer>`). Según tu plataforma:

</> Web a medida (HTML)	Abre la plantilla común de tu web y pega la línea justo antes de `</body>` (o dentro del `<footer>`). No necesitas nada más.
WordPress sin plugin	**Tema por bloques:** `Apariencia` › `Editor` › `Patrones` › `Partes de plantilla` › `Pie de página`. Pulsa **+**, añade el bloque «HTML personalizado», pega la línea y guarda. **Tema clásico:** `Apariencia` › `Widgets`, añade un bloque «HTML personalizado» a una zona del pie, pega la línea y guarda. Si usas WooCommerce, te recomendamos el plugin oficial.
PrestaShop	En el back-office: `Diseño` › `Plantillas del tema`, edita el fichero del pie (`footer.tpl`) y pega la línea antes de `</body>`. Si tu tema trae un bloque nativo de «HTML personalizado», también sirve. `Próximamente` Módulo oficial para PrestaShop, con verificación del pedido.

Shopify	Tienda online › Temas › ··· › Editar código › theme.liquid. Pega la línea justo antes de `</body>` y guarda. **Próximamente** Integración oficial para Shopify.

Revisa que tus dominios están bien escritos en **Ajustes › Dominios de tu web**: así detectamos la instalación y podemos avisarte si tu clave se usa en una web que no es de tu tienda. El botón funciona igual en cualquier dominio; nunca se bloquea, porque tus clientes siempre deben poder desistir.

Qué verá tu cliente



- El enlace se coloca solo: dentro del `<footer>` de tu página o, si tu web no tiene, al final de la página.
- Al pulsarlo se abre el formulario en una ventana superpuesta. Si la página ya tiene el formulario incrustado (ver abajo), en lugar de abrir la ventana se desplaza hasta él.
- El cliente puede elegir si desiste de **todo el pedido** o de **una parte**; en ese caso indica qué artículos.
- Tras confirmar, ve la fecha y hora exactas de presentación y un enlace para **seguir el estado** de su solicitud, sin registrarse.
- En el plan Free el formulario muestra al pie «Con la tecnología de LexPlans».

Ubicaciones opcionales (checkout, «Mis pedidos», página propia)

Además del enlace del pie, puedes mostrar el desistimiento en otros sitios de tu web. Basta con colocar estos contenedores vacíos donde quieras que aparezcan (la línea del script tiene que estar también en la página):

Contenedores opcionales

```
<!-- Bloque informativo en el checkout (antes del botón de pago) -->
<div id="desistimiento-checkout-block"></div>

<!-- Botón por pedido en «Mis pedidos» (data-pedido con el nº real) -->
<div id="desistimiento-mis-pedidos" data-pedido="ORD-12345"></div>

<!-- Formulario completo (página /desistimiento dedicada) -->
<div id="desistimiento-formulario"></div>
```

Bloque del checkout	Un recuadro informativo con el plazo para desistir. Ponlo antes del botón de pago (y, si quieres, en la ficha de producto).
Botón en «Mis pedidos»	Un botón «Desistir de este pedido» por pedido. Pon en `data-pedido` el número real de cada pedido y el formulario se abrirá con él rellenado.
Página propia	Crea una página `/desistimiento` en tu web con el contenedor del formulario: el formulario aparece incrustado, sin ventana.

Con Pro, en lugar de tocar tu código puedes indicar en **Personalizar** un **selector CSS** (por ejemplo, `.site-footer` u `.order-actions`) para colocar el enlace o el botón en un elemento concreto de tu web.

Opciones del script

La línea del script admite atributos opcionales `data-`. Solo se guardan los de esta lista; cualquier otro se ignora.

`data-site`	**Obligatorio.** Tu clave pública.
`data-lang`	Idioma inicial: `es`, `eu`, `ca` o `en`. Si no lo pones, se usa el idioma de tu página (atributo `lang`). Los idiomas distintos del castellano son de Pro.
`data-pedido`	Número de pedido para rellenar el formulario por adelantado.
`data-email`	Email del cliente para rellenar el formulario por adelantado.
`data-moneda`, `data-importe`	Moneda (código de 3 letras, como `EUR`) e importe del pedido. Informativos.
`data-origen`, `data-campania`, `data-ref`	Página de origen, campaña y una referencia de tu propio sistema. Se guardan con la solicitud para tu control.

Ejemplo con opciones

```
<script src="https://lexplans.com/desistimiento/widget/widget.v1.js" data-site="pk_live_TU_CLAVE_PUBLICA" data-lang="eu" data-origen="checkout"></script>
```

Personalizar el aspecto y los textos

En el plan Free el botón usa el aspecto estándar, en castellano. Con **Pro**, en **Personalizar** puedes ajustar, con vista previa:

- **Enlace del pie:** el texto (de una lista de denominaciones válidas legalmente), si es enlace o botón, colores, tamaño, bordes, esquinas, espaciado, subrayado y negrita.
- **Botón de «Mis pedidos»:** texto y aspecto, con las mismas opciones.
- **Ventana del formulario:** título, texto introductorio, colores y ocultar la marca de LexPlans.
- **Qué se muestra:** enlace en el pie (obligatorio), bloque del checkout y botón en «Mis pedidos». Y la opción **Estilos forzados**, por si el diseño de tu web descoloca el botón.
- **Plazo de desistimiento:** en días, con un mínimo de 14.
- **Idiomas:** castellano, euskera, catalán e inglés. Tu cliente los elige con banderas en el propio formulario.

Comprobar que funciona

Abre tu web en una ventana de incógnito y comprueba que aparece el enlace. En tu panel, en `Resumen`, verás «Widget detectado en» tu dominio en cuanto el script se cargue por primera vez. Después haz una solicitud de prueba como se explica en Primeros pasos.

> **Sobre el plazo.** Con el script, LexPlans no conoce la fecha de entrega de tus pedidos, así que el formulario está siempre disponible y eres tú quien comprueba, en el panel, si cada solicitud llega dentro de plazo (14 días naturales desde la entrega). Si tu tienda es WooCommerce, el plugin sí calcula el plazo de cada pedido desde la entrega.

Si no aparece, revisa El botón o el enlace no aparece en mi web.

CAPÍTULO 9 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

Gestionar solicitudes

Cada vez que un cliente desiste, la solicitud llega a tu panel y te avisamos por email. Esta guía explica cómo tramitarla de principio a fin: revisarla, reembolsar dentro de plazo, hablar con el cliente y guardar la documentación.

El resumen del panel

Es lo primero que ves al entrar en tu panel:

- **Asistente de primeros pasos:** mientras no hayas terminado la configuración, cuatro pasos te recuerdan lo pendiente (verificar el email, completar los datos de la tienda, instalar el botón y hacer una prueba) y te confirman cuándo hemos detectado el botón en tu web.
- **Cifras:** solicitudes totales, procesos abiertos, solicitudes de este mes y emails de confirmación que han fallado.
- **Últimas solicitudes:** toca cualquiera para abrir su expediente.

Si la cifra de **Email fallido** no es cero, algún cliente no ha recibido su acuse. Revisa en No llegan los emails qué hacer.

La lista de solicitudes

En `Solicitudes` tienes todas, con su referencia, número de pedido, tipo (total o parcial), email del cliente, fecha de presentación (UTC), estado y si se envió la confirmación.

- Filtra por **Todas**, **Abiertas** o **Cerradas**, y por rango de fechas.
- Toca una fila para abrir el **expediente** completo.
- El botón **CSV** descarga la lista filtrada para abrirla en Excel (función de Pro).

En el plan Free puedes ver y gestionar un número limitado de solicitudes al mes y un historial limitado. Las que superan el cupo aparecen en la lista como **bloqueadas**, pero **nada se pierde**: el cliente recibe su acuse igualmente, a ti te llega por email el aviso con todos los datos de la solicitud para que puedas atenderla, y todo se conserva (5 años). En cuanto pasas a Pro, las ves y gestionas todas, también las antiguas.

Los estados de una solicitud



Los cambios de estado se hacen desde el expediente, en el apartado **Acciones**. Cada cambio:

- envía un email al cliente informándole (puedes elegir el **texto para el cliente** de una lista; si no eliges, se usa el texto estándar);
- queda en el **Histórico** del expediente, con fecha, hora y quién lo hizo;
- se refleja en la página de seguimiento del cliente.

«Reembolso emitido» y «Rechazada» **cierran** el expediente.

Reembolsar en 14 días

La ley te da **14 días naturales** desde que el cliente te comunica el desistimiento para devolverle lo que pagó, incluidos los gastos de envío iniciales (art. 107 de la Ley de Consumidores). En el expediente, el recuadro **Plazo de reembolso** te muestra la fecha límite y los días que quedan, o cuántos lleva vencido.

1. Haz la devolución por el mismo medio de pago que usó el cliente (desde tu banco, tu pasarela de pago o tu tienda).
2. En el expediente, en **Reembolso emitido**, indica la **fecha exacta que consta en el banco** (no la de hoy, si lo hiciste otro día) y pulsa **Confirmar reembolso**.
3. Recomendado: adjunta el justificante del banco en **Documentos del expediente**.

Si te equivocas de fecha, puedes corregirla después en el expediente cerrado; el cambio queda registrado en la auditoría.

> Con carácter general, si no te has ofrecido a recoger tú los productos, la ley te permite retener el reembolso hasta recibirlos o hasta que el cliente te demuestre que los ha enviado, lo que ocurra primero. Consulta con tu asesor cómo aplicarlo a tu caso.

Cuándo se puede rechazar

El desistimiento **no necesita justificación**: si está dentro de plazo, es válido. Solo puedes rechazarlo si el producto entra en una de las excepciones del art. 103 (por ejemplo, un producto personalizado o un artículo de higiene desprecintado).

Para rechazar, escribe en el campo de motivo la excepción que aplica y pulsa **Rechazar solicitud**. El cliente recibe un email con ese motivo, así que redáctalo con claridad. Si tienes dudas sobre si aplica una excepción, consúltalo antes con tu asesor.

Mensajes con el cliente

Con **Pro**, al final del expediente tienes **Mensajes con el cliente**, una conversación tipo chat. Úsala para aclarar algo (por ejemplo, cómo te hará llegar el producto). El cliente ve tus mensajes en su página de seguimiento, **sin registrarse**, y puede contestarte desde allí.

Documentos y comprobante del expediente

Documentos del expediente

Adjunta justificantes al expediente: **comprobante del banco** (del reembolso), **albarán de entrega** u **otro documento**. Admite PDF, JPG, PNG y WEBP de hasta 5 MB. Son internos: solo los ven tu tienda y el soporte de LexPlans, y cada descarga queda registrada. Si te equivocas, puedes anular un documento (también queda constancia).

Comprobante en PDF

El botón **Descargar comprobante (PDF)** genera el justificante de la solicitud: el documento que puedes aportar ante una reclamación o una inspección.

Histórico

En la columna lateral está el histórico completo de la solicitud: cuándo se recibió, cada cambio de estado y quién lo hizo. El contenido de la declaración del cliente no se puede modificar ni borrar.

Lo que ve tu cliente

Es útil saber qué recibe tu cliente en cada momento:



A la página de seguimiento se entra con el enlace del email o escribiendo el número de pedido y el email de la compra.

Informes y exportación

En `Informes` eliges un periodo y ves: solicitudes, abiertas y reembolsadas; el reparto por estado; cuántas fueron totales o parciales; los emails fallidos; y la actividad y seguridad de tu cuenta (por ejemplo, intentos de acceso denegados). El botón **Exportar CSV** descarga los datos. Los informes y la exportación son funciones de **Pro**.

Claves, varias tiendas y seguridad

- **Claves:** en `Instalación` puedes regenerar la clave secreta o rotar las dos claves (ver Las claves de tus tiendas).
- **Varias tiendas (Pro):** si gestionas más de una tienda, arriba del panel aparece un selector para cambiar de una a otra. Cada tienda tiene sus propias claves, dominios y solicitudes (ver Varias tiendas en una cuenta).
- **Contraseña y sesión:** en `Seguridad` cambias tu contraseña y compruebas que tu email está verificado (ver Seguridad de tu cuenta).
- **Tema claro u oscuro:** con el botón del sol y la luna, arriba a la derecha.

CAPÍTULO 10 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

Planes Free y Pro del desistimiento

Qué incluye cada plan en el servicio de desistimiento y qué pasa con tu botón si llegas al límite de Free, si un cobro falla o si te das de baja. Cómo se paga, los recibos y la baja se explican en Pagos, recibos y baja, dentro de Tu cuenta. Los precios actualizados están siempre en la página de planes.

Free y Pro

Free

Para empezar y cumplir la ley sin coste.

- ✓ Botón y formulario de desistimiento en tu web
- ✓ Registro con sello de tiempo y acuse por email al cliente
- ✓ Seguimiento del cliente y comprobante legal
- ✓ Panel para gestionar los expedientes: estados, reembolso, documentos y comprobante
- 🔒 Un número limitado de solicitudes visibles y gestionables al mes, y un historial limitado
- 🔒 En castellano, con el aspecto estándar y la marca de LexPlans
- 🔒 Desactivados: personalización, idiomas, verificación de pedidos, mensajes con el cliente, informes, exportación CSV, webhooks y API

Pro

Sin límites, para la mayoría de tiendas.

- ✓ **Todo lo de Free, sin límites**
- ✓ Personalización: textos, colores y sin la marca de LexPlans
- ✓ Idiomas: castellano, euskera, catalán e inglés
- ✓ Verificación de pedidos
- ✓ Mensajes con el cliente
- ✓ Informes y exportación CSV
- ✓ API para desarrolladores y webhooks
- ✓ Varias tiendas en una sola cuenta

Los límites concretos del plan Free los fija LexPlans y pueden cambiar. Una suscripción Pro es por cuenta y vale para todas tus tiendas. ¿Eres una agencia, una marca con muchas tiendas o necesitas algo a medida? Escríbenos a hola@lexplans.com.

Tu tienda cumple siempre, también en Free

Tus clientes siempre pueden desistir. Da igual que estés en Free, que hayas llegado a un límite o que un cobro haya fallado: el botón sigue funcionando, la solicitud se registra con su sello de tiempo y tu cliente recibe su acuse. Es una obligación legal tuya y nunca la cortamos.

Si llegas al límite de Free

En Free puedes ver y gestionar en el panel un número limitado de solicitudes al mes y un historial limitado. Si los superas:

- ✓ Las solicitudes que pasen del cupo aparecen en tu panel como **bloqueadas**.
- ✓ Aun así, **te llegan por email con todos sus datos**, para que puedas atenderlas y reembolsar a tiempo.
- ✓ Tu cliente recibe su acuse igualmente y puede seguir el estado de su solicitud.
- ✓ Todo se **conserva** (5 años), también lo que queda fuera del historial visible. Al pasar a Pro, las ves y gestionas todas.

Pasar a Pro

Pro se contrata desde tu cuenta, igual que cualquier otro plan de pago: eligiéndolo al crear la cuenta o, si ya estás en Free, desde **Mi cuenta** (la sección `Plan` de tu panel te lleva allí). El paso a paso, el pago con tarjeta y los recibos están en Pagos, recibos y baja. Las funciones Pro se activan en cuanto el banco confirma el pago.

Si falla un cobro

Si falla la renovación de Pro, durante los **7 días de gracia** tu herramienta sigue con todas las funciones de Pro mientras reintentamos el cobro. Si al final no se puede cobrar, pasa a **Free**: el botón de desistimiento sigue funcionando, con el aspecto estándar y los límites de Free. Cómo ponerte al día: Si falla un cobro.

Si te das de baja de Pro

Si te das de baja de Pro, mantienes Pro hasta el final del periodo pagado. Después:

- lo que has personalizado vuelve al aspecto estándar, en castellano y con la marca de LexPlans;
- las funciones Pro se desactivan (verificación, mensajes, informes, exportación, API y webhooks);
- tus solicitudes siguen registradas y se conservan; las que superen el cupo o el historial de Free quedan bloqueadas en el panel hasta que vuelvas a Pro.

Cómo darte de baja (y cómo deshacerlo): Darse de baja.

CAPÍTULO 11 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

Qué exige la ley

Esta página es informativa y no constituye asesoramiento jurídico. Resume la normativa para que entiendas qué hace la herramienta y por qué. Para decisiones concretas sobre tu tienda (excepciones, plazos, redacción de tus condiciones de venta), consulta con tu abogado o asesor.

Qué ha cambiado

La Directiva (UE) 2023/2673 añadió a la Directiva de derechos de los consumidores un nuevo **artículo 11 bis**. Desde el **19 de junio de 2026**, toda tienda online que venda a consumidores de la Unión Europea, esté donde esté el vendedor, debe ofrecer una **función de desistimiento online**: una forma sencilla, dentro de la propia web, de que el cliente comunique que desiste de su compra.

Ya no basta con decir «escríbenos un email» o «llámanos»: el email, el teléfono, el chat o un PDF descargable pueden seguir existiendo, pero no pueden ser el único camino.

Lo que pide la ley y cómo lo cubre LexPlans

LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
Un acceso visible en **todas las páginas** de la web durante todo el plazo; como mínimo, un enlace en el pie.	El enlace se añade automáticamente al pie de todas las páginas (con el script o con el plugin).
Una denominación clara: «Derecho de desistimiento», «Desistir de mi compra», «Cancelar mi compra»… No valen «Devoluciones» ni «Ayuda con mi pedido».	Por defecto, «Derecho de desistimiento». En Pro puedes elegir otro texto, pero solo de una lista de denominaciones válidas.
Acceso **sin registro ni inicio de sesión**: basta con el número de pedido y el email de la compra.	El formulario nunca pide cuenta. El seguimiento posterior tampoco.
Pedir solo los datos mínimos: número de pedido, email y artículos. El motivo, **siempre opcional**.	El formulario tiene exactamente esos campos y marca el motivo como opcional.

LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
Un botón final claro de confirmación, sin obstáculos.	Un único botón «Confirmar desistimiento», el más destacado de la pantalla, sin pasos intermedios.
LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
Un **acuse de recibo inmediato** en soporte duradero, con la fecha y hora exactas.	Al confirmar, el cliente ve el acuse en pantalla y recibe un email con el nº de pedido y la fecha y hora (UTC) del servidor.
LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
Poder **demostrar** cuándo y qué se solicitó.	Sello de tiempo del servidor, registro que no se puede modificar ni borrar, cadena de integridad, histórico de cambios y comprobante en PDF.
LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
Un segundo acceso en el área de cliente, junto a cada pedido.	Botón «Desistir de este pedido» en «Mis pedidos» (plugin de WooCommerce o contenedor del script).
LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
Informar del derecho antes de la compra, en la ficha de producto y en el checkout.	Bloque informativo para el checkout y la ficha de producto, con el plazo y un enlace.
LA LEY PIDE	✓ CÓMO LO CUBRE LEXPLANS
La función en el idioma de cada mercado en el que vendes.	Castellano en todos los planes; euskera, catalán e inglés con Pro.

Los plazos que debes conocer

Para desistir	**14 días naturales**, sin justificación, contados desde que el cliente **recibe** el producto (la fecha de entrega), no desde que hace el pedido. Puedes ofrecer más días, nunca menos.
Para el acuse	**Inmediato**, en el mismo momento en que el cliente confirma.
Para reembolsar	Como máximo **14 días naturales** desde que el cliente te comunica el desistimiento, por el mismo medio de pago e incluidos los gastos de envío iniciales.
Si no informas	Si no informas correctamente al cliente de su derecho, el plazo para desistir se amplía hasta **12 meses** más.

Para conservar	La guía de cumplimiento recomienda conservar el registro de cada solicitud al menos **5 años**. LexPlans las conserva ese tiempo, aunque queden fuera del historial visible de tu plan.

Con el plugin de WooCommerce, el plazo de cada pedido se calcula desde la entrega. Con el script, el formulario está siempre disponible y eres tú quien comprueba el plazo en el panel. En cada expediente, el panel te muestra la fecha límite para reembolsar.

Excepciones: cuándo no hay derecho de desistimiento

El artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recoge casos en los que no hay derecho de desistimiento. Entre otros:

- Productos hechos a medida o claramente **personalizados**.
- Productos que pueden **deteriorarse o caducar** con rapidez.
- Productos **precintados** por motivos de salud o higiene que se han desprecintado tras la entrega.
- **Contenidos digitales** sin soporte material cuya ejecución ha empezado con el consentimiento expreso del consumidor, que sabía que perdía el derecho.

Aunque un producto esté excluido, **tienes que informar de la excepción** antes de la compra (en la ficha de producto y en tus condiciones). Y el cliente puede enviar igualmente el formulario: tú lo rechazas después en el panel, indicando la excepción que aplica (ver Cuándo se puede rechazar).

Lo que está prohibido

La ley prohíbe los llamados «patrones oscuros», es decir, los diseños que disuaden o entorpecen. LexPlans está construido para evitarlos, y te pedimos que no los añadas por tu cuenta:

- ✕ Pantallas de «¿Seguro que quieres cancelar?» o avisos de que perderá descuentos antes de confirmar.
- ✕ Un botón de «Cancelar» o «Volver» más llamativo que el de «Confirmar desistimiento».
- ✕ Pedir más pasos o más datos de los mínimos, o hacer obligatorio el motivo.
- ✕ Esperas artificiales («Procesando…») que no corresponden a nada real.
- ✕ Mandar al cliente al chat o al servicio de atención antes de dejarle ver el formulario.
- ✕ Exigir una cuenta o una sesión iniciada para desistir.

Cada venta sin una función de desistimiento correcta es un incumplimiento independiente, que puede dar lugar a reclamaciones, inspecciones y sanciones.

Lo que sigue siendo cosa tuya

LexPlans te da la función, el registro y la prueba. Hay cosas que solo puedes hacer tú:

- **Tus textos legales:** tus condiciones de venta deben informar del derecho de desistimiento, su plazo, cómo ejercerlo, quién paga la devolución del producto y las excepciones que apliquen a tus productos.
- **Información en la ficha de producto**, sobre todo si el producto está excluido.
- **Reembolsar a tiempo** y anotarlo en el panel con la fecha real del banco.
- **Registrar bien las entregas** (en WooCommerce, marcar el pedido como completado cuando se entrega).
- **Rechazar solo cuando aplique una excepción**, explicando cuál.
- **Comprobar que el enlace se ve** en todas las páginas tras cambiar de tema o de plantilla.

Aviso importante

Este resumen se basa en el art. 11 bis de la Directiva 2011/83/UE (introducido por la Directiva (UE) 2023/2673) y en los artículos 97, 102, 103, 105 y 107 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), tal como los interpreta la guía de cumplimiento que utilizamos para construir la herramienta. La normativa y su interpretación pueden evolucionar. **No es asesoramiento jurídico**: para tu caso concreto, consulta con un profesional.

Solución de problemas

Las incidencias más habituales y cómo resolverlas tú mismo en pocos minutos. Si después de revisarlas sigue sin funcionar, escríbenos.

El botón o el enlace no aparece en mi web

Revisa estas causas por orden; la mayoría se resuelve en los dos primeros puntos. El dominio nunca es la causa: el botón no se bloquea por el dominio desde el que se carga.

La caché enseña la versión antigua de tu web

Si usas un plugin de caché (WP Rocket, LiteSpeed Cache, W3 Total Cache…), una CDN como Cloudflare o la caché de tu hosting, **vacíala** después de pegar el script o de activar el plugin. Comprueba luego en una **ventana de incógnito**.

El script no está donde debe, o la clave está mal

- Debe estar en la plantilla común (el pie), no en una sola página.
- Copia la línea de nuevo desde `Instalación`: a veces se corta un trozo de la clave o el editor cambia las comillas rectas (`"`) por comillas tipográficas.
- Si has **rotado las claves**, la clave pública antigua ya no vale: pega la nueva.
- Algunos editores visuales eliminan los `<script>`. Usa siempre un bloque de «HTML personalizado» o edita la plantilla.

Tu web tiene una política de seguridad de contenidos (CSP)

Si tu web envía la cabecera `Content-Security-Policy`, debe permitir que el script se cargue y que hable con nuestro servidor. Pide a tu desarrollador o a tu hosting que añada:

Directivas CSP necesarias

```
script-src … https://lexplans.com;
connect-src … https://lexplans.com;
```

En la consola del navegador (tecla F12, pestaña «Consola») verás un error que menciona «Content Security Policy» si este es el problema.

Un bloqueador de anuncios o una extensión del navegador

Algunas extensiones bloquean scripts de terceros. Prueba en incógnito sin extensiones o desde otro navegador o el móvil. Si a ti no te sale pero a otros sí, es tu navegador.

Tu tema no tiene pie de página estándar

El enlace se coloca dentro del elemento `<footer>` de tu web; si no lo hay, al final de la página. Si quieres colocarlo en un sitio concreto, añade `<div id="desistimiento-footer-link"></div>` donde quieras o, con Pro, indica un selector CSS en **Personalizar**. Comprueba también que en **Personalizar** sigue marcado «Enlace en el footer».

«Configuración inválida del widget (clave no reconocida)»

Este mensaje aparece en el formulario cuando la clave pública del script no corresponde a ninguna tienda. Copia de nuevo la línea desde **Instalación** (si rotaste las claves, la antigua dejó de valer) y vacía la caché de tu web.

El panel dice que aún no ha detectado el widget

El panel marca el botón como instalado la primera vez que se carga desde tu web. Abre cualquier página de tu tienda (mejor en incógnito) y vuelve a mirar el **Resumen**. Comprueba también en **Ajustes** › **Dominios de tu web** que el dominio con el que se abre tu tienda está bien escrito (añade la variante con o sin `www` y los dominios de cada país o idioma): así es como detectamos la instalación. Si sigue sin detectarlo, revisa los puntos de El botón o el enlace no aparece.

Con el plugin de WordPress el registro de las solicitudes se hace desde tu servidor, por lo que la detección puede no aparecer en el Resumen aunque todo funcione. Lo que cuenta es que la solicitud de prueba llegue a tu panel.

No llegan los emails

El cliente dice que no le ha llegado la confirmación

- Pídele que mire en **spam** o en la pestaña de «Promociones».
- Abre la solicitud y comprueba que el **email está bien escrito** y el estado de la confirmación: `enviado` o `fallido`.
- Si está como `fallido`, escríbenos con la referencia y lo reintentamos.
- Recuerda que la solicitud es válida igualmente: está registrada con su sello de tiempo, el cliente vio el acuse en pantalla y puede consultar su estado en la página de seguimiento.

No me llegan los avisos de solicitudes nuevas

- Revisa **Ajustes** › **Email para avisos**. Si está vacío, los avisos van a las personas con acceso a la tienda.
- Busca en spam y añade nuestros correos a tus contactos.
- Mientras tanto, entra a diario en tu panel: las solicitudes están siempre ahí.

Problemas con el plugin de WordPress

«Falta la clave pública»	Pega tu clave pública en `Ajustes › LexPlans Desistimiento`, guarda y pulsa **Probar conexión**.
«No se ha podido conectar» al probar la conexión	Lee el motivo que indica el mensaje. Lo habitual es una clave mal copiada o ya rotada (cópiala de nuevo desde `Instalación`), una URL de la API distinta de la que venía por defecto o un cortafuegos del hosting que bloquea las conexiones salientes por HTTPS.
La página /desistimiento sale vacía	Edítala y comprueba que contiene el shortcode `[lexplans_desistimiento]`. Si ves el mensaje «Configura el plugin LexPlans…» es que falta la clave (ese aviso solo lo ven los administradores).
Me han llegado solicitudes por email en lugar de al panel	Es el respaldo del plugin: en ese momento no pudo conectar con LexPlans y envió la solicitud al «Email para desistimientos». Es válida: tramítala igual. Después pulsa **Probar conexión** para ver qué ha fallado y, si se repite, escríbenos.
No sale el botón en «Mis pedidos»	Solo aparece en pedidos **dentro de plazo**, contado desde que el pedido pasó a «Completado». Revisa el estado y la fecha del pedido, y que la página de desistimiento existe.
No sale el enlace del pie	Comprueba que «Enlace en el footer» está marcado en los ajustes del plugin y vacía la caché. Algunos temas muy personalizados no cargan el pie estándar de WordPress; en ese caso, añade el enlace a `/desistimiento` en el menú del pie.
Sale el enlace dos veces	Tienes a la vez el plugin y el script de una línea. Quita uno de los dos.

Aspecto, idioma y personalización

No puedo cambiar colores ni textos	La personalización es de Pro; en Free los campos de `Personalizar` aparecen desactivados.
El formulario sale siempre en castellano	En Free siempre es así. En Pro, activa los idiomas en `Personalizar › Idiomas del widget`; el formulario usará el idioma de tu página (o el de `data-lang`) y tu cliente podrá cambiarlo con las banderas.
El botón se ve descolocado o con otro estilo	El diseño de tu web está afectando al botón. Activa **Estilos forzados** en `Personalizar`.

Un cliente ha enviado dos solicitudes del mismo pedido	Pasa si envía el formulario dos veces. Las dos quedan registradas; tramita una y, en la otra, escríbele por mensajes para confirmarlo antes de cerrarla.

Problemas con el pago

El pago no se completa	Confirma el pago en la app de tu banco cuando te lo pida (3D Secure) y comprueba que tu tarjeta admite pagos online. Si el banco lo rechaza, prueba con otra tarjeta.
He pagado pero sigo en Free	El plan cambia cuando el banco confirma el cobro, normalmente al instante. Recarga **Mi cuenta** pasados unos minutos. Si no cambia, escríbenos con la fecha y el importe.
Aviso de «Pago pendiente»	Ha fallado una renovación. Pulsa **Actualizar tarjeta y pagar** antes de que acabe la gracia (ver Si falla un cobro).

Hablar con soporte

Nunca te pediremos tu contraseña ni tu clave secreta. No las envíes por email.

Escríbenos a hola@lexplans.com. Para ayudarte más rápido, incluye:

- el email con el que entras en el panel y el nombre de tu tienda;
- la dirección de la página de tu web donde ocurre el problema;
- si es sobre una solicitud, su **referencia** o el número de pedido;
- una captura de pantalla y, si puedes, lo que aparece en la consola del navegador (F12).

CAPÍTULO 13 · DERECHO DE DESISTIMIENTO

API para desarrolladores

Esta parte es para el equipo técnico de tu tienda. Con la API puedes registrar desistimientos desde tu propio sistema (por ejemplo, desde el área de cliente de una tienda a medida) y consultar tus solicitudes para llevarlas a tu ERP o a tu back-office. Aquí solo documentamos lo que existe hoy.

Conceptos básicos

URL base	`https://lexplans.com/desistimiento/api/v1/index.php`
Rutas	El recurso va después de `index.php`: `…/index.php/desistimiento`, `…/index.php/solicitudes`, etc.
Formato	JSON en UTF-8, en la petición y en la respuesta. Todas las respuestas llevan `"ok": true` o `"ok": false` con un código en `"error"`.
Fechas	En UTC, formato ISO 8601 (`2026-11-16T10:24:51Z`). El sello de tiempo legal lo pone siempre el servidor, nunca el cliente.
Plan	El registro de solicitudes (`POST /desistimiento`) funciona en todos los planes, porque es lo que usa el propio botón. La consulta de solicitudes y los webhooks son funciones de **Pro**.

Autenticación y claves

Cada tienda tiene un par de claves, que encontrarás en **Instalación**:

Clave pública `pk_…`

Identifica tu tienda. Es pública por diseño (va en el script de tu web). Se envía en la cabecera `X-Public-Key`.

Clave secreta `sk_…`

Solo para llamadas de servidor a servidor, en la cabecera `X-Secret-Key`. Se muestra una vez al crear la cuenta. **Nunca** la pongas en el navegador ni en una app.

En **Instalación** › **Claves de acceso** puedes:

- **Regenerar la clave secreta**: la anterior deja de valer al instante; la pública no cambia y tu botón sigue funcionando.
- **Rotar ambas claves**: cambian la pública y la secreta. Tendrás que actualizar la clave en el script de tu web (o en el plugin), o el botón dejará de funcionar.

Cada regeneración queda registrada en la auditoría.

POST /desistimiento: registrar una solicitud

Registra la declaración de desistimiento de un cliente. Es el mismo endpoint que usan el botón y el plugin. En cuanto responde, la solicitud está registrada con su sello de tiempo, se ha intentado enviar el email de confirmación al cliente y se te ha avisado.

CABECERAS	
`Content-Type`	`application/json`
`X-Public-Key`	Tu clave pública. También se admite como `public_key` en el cuerpo.
`X-Idempotency-Key`	Opcional, recomendada. Ver Idempotencia. También se admite como `idempotency_key` en el cuerpo.

CUERPO (JSON)	
`numero_pedido`	**Obligatorio.** Texto.
`email_cliente`	**Obligatorio.** Email válido. Ahí se envía el acuse.
`tipo`	`total` (por defecto) o `parcial`.
`articulos`	Obligatorio si el tipo es `parcial`. En `total`, si va vacío se guarda «Pedido completo».
`motivo`	Opcional, siempre. Nunca lo hagas obligatorio en tu formulario.
`meta`	Objeto opcional con datos de contexto. Solo se guardan estas claves: `lang`, `moneda`, `pedido`, `email`, `origen`, `campania`, `ref`, `importe`, `plataforma`, `verificado` y `fecha_entrega`. No forman parte de la declaración sellada.

Petición

```
curl -X POST "https://lexplans.com/desistimiento/api/v1/index.php/desistimiento" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  -H "X-Public-Key: pk_live_TU_CLAVE_PUBLICA" \
  -H "X-Idempotency-Key: 7f1c2a90-3b4d-4e5f-8a6b-1c2d3e4f5a6b" \
  -d '{
    "numero_pedido": "ORD-12345",
    "email_cliente": "cliente@correo.com",
    "tipo": "parcial",
    "articulos": "Zapatillas Trail XT Pro, talla 42",
    "motivo": null,
    "meta": { "plataforma": "api", "verificado": "1", "fecha_entrega": "2026-11-10" }
  }'
```

Respuesta 200

```
{
  "ok": true,
  "id": 1842,
  "referencia": "…",
  "numero_pedido": "ORD-12345",
  "tipo": "parcial",
  "timestamp_utc": "2026-11-16T10:24:51Z",
  "email_estado": "enviado",
  "idempotente": false,
  "token_seguimiento": "…"
}
```

- `timestamp_utc` es la fecha y hora legal de presentación.
- `email_estado` indica si el acuse al cliente se envió (`enviado`) o falló (`fallido`). Un fallo del email **nunca** anula el registro.
- Con `token_seguimiento` el cliente puede consultar su solicitud en `https://lexplans.com/desistimiento/seguimiento/index.php?t=TOKEN`.

⚖ Si verificas el pedido en tu sistema antes de llamar a la API, hazlo **sin bloquear**: aunque el pedido o el email no cuadren, registra la solicitud igualmente (puedes anotarlo en `meta.verificado`). Impedir el registro sería un obstáculo al ejercicio del derecho.

Idempotencia: reintentar sin duplicar

Si repites una petición con la **misma clave de idempotencia**, la API no crea una solicitud nueva: devuelve la original con `"idempotente": true`. Así puedes reintentar con tranquilidad ante un corte de red o un tiempo de espera agotado.

- Genera la clave una vez por cada intento de desistimiento del cliente (por ejemplo, un UUID al mostrar el formulario) y reutilízala en los reintentos.
- Si quieres que un mismo pedido y email no puedan duplicarse nunca, usa una clave estable derivada de ambos (por ejemplo, un hash del email y el número de pedido). Es lo que hace el plugin de WordPress.
- La clave es única por tienda.

GET /solicitudes: consultar tus solicitudes

Devuelve las solicitudes de tu tienda, de la más reciente a la más antigua. Requiere las dos claves.

PARÁMETROS (OPCIONALES)

`desde`, `hasta`	Fechas `AAAA-MM-DD` de presentación.

`grupo`	`abiertos` (recibidas y en tramitación) o `cerrados` (reembolsadas y rechazadas).
`limite`	De 1 a 500. Por defecto, 100.

Petición

```
curl "https://lexplans.com/desistimiento/api/v1/index.php/solicitudes?desde=2026-11-01&hasta=2026-11-30&grupo=abiertos&limite=100" \
  -H "X-Public-Key: pk_live_TU_CLAVE_PUBLICA" \
  -H "X-Secret-Key: sk_live_TU_CLAVE_SECRETA"
```

Respuesta 200

```
{
  "ok": true,
  "total": 1,
  "solicitudes": [
    {
      "referencia": "…",
      "numero_pedido": "ORD-12345",
      "tipo": "parcial",
      "email_cliente": "cliente@correo.com",
      "articulos": "Zapatillas Trail XT Pro, talla 42",
      "motivo": null,
      "estado": "en_tramitacion",
      "timestamp_utc": "2026-11-16T10:24:51Z",
      "email_estado": "enviado",
      "fecha_reembolso": null,
      "motivo_rechazo": null,
      "token_seguimiento": "…",
      "meta": { "plataforma": "api", "verificado": "1" },
      "hash_actual": "…"
    }
  ]
}
```

Los estados posibles son `recibida`, `en_tramitacion`, `reembolso_emitido` y `rechazada` (los cambia el comercio desde el panel). `hash_actual` es el eslabón de la cadena de integridad de tus registros.

GET /config y GET /salud

`GET /config?pk=TU_CLAVE&lang=es` devuelve la configuración pública que usa el botón: nombre de la tienda, plazo en días, idioma efectivo e idiomas disponibles, personalización y textos legales. Solo la necesitas si construyes tu propio formulario y quieres reutilizar los textos. Cada llamada desde un navegador registra el dominio de origen (es como el panel detecta la instalación).

`GET /salud` responde si el servicio está operativo. Útil para tu monitorización.

Webhooks

Con Pro, LexPlans puede avisar a tu sistema en el momento en que ocurre algo. Configura la URL (solo HTTPS) en **Ajustes** › **Webhook**; al guardarla verás el **secreto de firma**.

`desistimiento.creado`	Un cliente ha registrado una solicitud. Datos: `id`, `referencia`, `numero_pedido`, `tipo`, `email_cliente`, `estado`, `timestamp_utc`, `token_seguimiento`.
`solicitud.actualizada`	Ha cambiado el estado. Datos: `id`, `referencia`, `numero_pedido`, `estado`, `motivo_rechazo`, `fecha_reembolso`.

Ejemplo de envío

```
POST https://tuweb.com/webhooks/desistimiento
Content-Type: application/json
X-Desist-Event: desistimiento.creado
X-Desist-Signature: sha256=…

{
  "evento": "desistimiento.creado",
  "enviado_en": "2026-11-16T10:24:52+00:00",
  "tienda": "Mi Tienda",
  "datos": {
    "id": 1842, "referencia": "…", "numero_pedido": "ORD-12345", "tipo": "parcial",
    "email_cliente": "cliente@correo.com", "estado": "recibida",
    "timestamp_utc": "2026-11-16T10:24:51Z", "token_seguimiento": "…"
  }
}
```

Verifica siempre la firma de la cabecera `X-Desist-Signature` antes de fiarte del contenido: es `sha256=` seguido del HMAC-SHA256 del cuerpo crudo con tu secreto.

Verificación en PHP

```php
<?php
$cuerpo  = file_get_contents('php://input');          // cuerpo CRUDO, sin decodificar
$secreto = 'EL_SECRETO_DE_FIRMA_DE_TU_PANEL';         // Ajustes > Webhook
$firma   = $_SERVER['HTTP_X_DESIST_SIGNATURE'] ?? '';
$esperada = 'sha256=' . hash_hmac('sha256', $cuerpo, $secreto);

if (!hash_equals($esperada, $firma)) { http_response_code(401); exit; }

$evento = json_decode($cuerpo, true);
// $evento['evento'] = 'desistimiento.creado' | 'solicitud.actualizada'
http_response_code(200);
```

⚠ Los webhooks se envían una sola vez, en el momento del evento, sin reintentos. Si tu servidor está caído, ese aviso se pierde. Usa `GET /solicitudes` de vez en cuando para conciliar.

Errores y límites

401 `no_autorizado`	Clave pública desconocida, o par de claves incorrecto en `/solicitudes`. Queda registrado como intento denegado.
404 `no_encontrado`	El recurso no existe (revisa la ruta tras `index.php`).
405 `metodo_no_permitido`	Método HTTP equivocado (por ejemplo, GET en `/desistimiento`).
422 `validacion`	Faltan datos o no son válidos. El objeto `campos` indica cuáles, por ejemplo `{"email_cliente": "email válido requerido"}`.
429 `demasiadas_peticiones`	Has superado el límite de peticiones por minuto. Espera lo que indique la cabecera `Retry-After` (en segundos) y reintenta con la misma clave de idempotencia.
500 `interno`	Error de nuestro lado. Reintenta con la misma clave de idempotencia y, si persiste, avísanos.

Los endpoints que usa el navegador (`/desistimiento`, `/config`, `/salud`) admiten llamadas desde cualquier origen (CORS). `/solicitudes` no: está pensado solo para tu servidor.

¿Necesitas ayuda?

Escríbenos a hola@lexplans.com indicando el email de tu cuenta, el nombre de tu tienda y, si es sobre una solicitud, su referencia. Nunca te pediremos tu contraseña ni tu clave secreta.

Centro de ayuda	https://lexplans.com/ayuda/
Tu panel (Entrar)	Entrar · Crear cuenta
Mi cuenta (plan y pagos)	https://lexplans.com/cuenta/
Planes y precios	https://lexplans.com/#planes

Este manual reúne el contenido del Centro de ayuda en línea (https://lexplans.com/ayuda/), donde siempre encontrarás la versión más reciente. Los precios de los planes no se incluyen porque pueden cambiar: consúltalos en https://lexplans.com/#planes.

LexPlans es un servicio de GURENET TEKNOLOGIA S.L. Este manual es informativo y no constituye asesoramiento jurídico.