

# Solución de problemas

## Tabla de contenidos

- [Solución de problemas](#)
  - [¿Cómo modificar la visualización de una página?](#)
  - [¿Cómo crear su propia página/plantilla?](#)
  - [¿Cómo generar el archivo. Htaccess con el back office de PrestaShop, con el fin de obtener URL Amigable?](#)
  - [En el caso de una página en blanco inesperada y persistente, ¿Cómo activar la visualización de un mensaje de error?](#)
  - [¿Cómo importar correctamente contenido acentuado mediante un archivo CSV?](#)
  - [Hospedado en 1 & 1: ¿Cómo resolver el problema de asignación de memoria?](#)
  - [¿Cómo regenerar una contraseña y actualizar la base de datos manualmente?](#)
  - [¿Cómo cambiar el tamaño máximo de los archivos subidos al servidor?](#)
  - [¿Cómo agregar un enlace o una imagen para personalizar los correos electrónicos enviados a sus clientes?](#)
  - [¿Cómo iniciar sesión en el después de eliminar el paquete de idioma Inglés?](#)
  - [Cómo crear una nueva traducción](#)

## Solución de problemas

### ¿Cómo modificar la visualización de una página?

Debe agregar sus propios selectores en el archivo CSS de su tema. Este archivo se encuentra normalmente en `/themes/YOUR_THEME/css/global.css`.

Una vez creado, puede utilizar sus selectores en la página `.tpl` que desea modificar.

### ¿Cómo crear su propia página/plantilla?

También puede crear su propio archivo `.tpl` (situado en su directorio de temas), donde puede insertar sus propias etiquetas HTML, y crear una página `.php` (en la raíz de su tienda) la cual llamará al archivo `.tpl`.

Aquí tenemos un ejemplo:

Primero, `your_page.php`:

```
<?php
include(dirname(FILE).'/config/config.inc.php');
include(dirname(FILE).'/header.php');

$smarty->display(PS_THEME_DIR.'your_page.tpl');

include(dirname(FILE).'/footer.php');
?>
```

Con esto, `your_page.tpl` contiene el código HTML.

### ¿Cómo generar el archivo. Htaccess con el back office de PrestaShop, con el fin de obtener URL Amigable?

El archivo `.htaccess` situado en la raíz de su tienda, le permite establecer algunas variables de entorno (como la versión PHP). También puede utilizarlo para personalizar las reglas de reescritura de URL y controlar el acceso de algunos directorios y otras acciones.

**MUY IMPORTANTE:**

Lo primero que debe hacer: realizar una copia de seguridad de su archivo `{}.htaccess` actual, a nivel local o en línea.

- **En línea.** Si desea utilizar la función de reescritura de URL, asegúrese de que su host se lo permita. Póngase en contacto con ellos
- **A nivel local.** Aquí tenemos un ejemplo con WAMP en Windows:
  - Clic izquierdo sobre el icono de la barra de tareas de [WampServer's](#) taskbar icon (WampServer debe estar instalado y funcionando).
  - En el menú "Apache", seleccione "Apache modules".
  - Marque "rewrite modules".
  - Reinicie el servidor Apache (podría ser automático).

Una vez que Apache está configurado, si aún no existe un archivo `.htaccess` en el directorio raíz de su tienda, debe crear uno vacío:

1. Cree un archivo vacío en su escritorio con un simple editor de texto, como Notepad de Windows (¡no usar Word!) o TextEdit de OS X.
2. Guarde el archivo como `htaccess.txt`, en una carpeta donde pueda encontrarlo fácilmente. Si es posible, guardelo como un archivo puramente ASCII o ANSI.
3. Suba el archivo a su servidor usando un cliente FTP, como [FileZilla](#). Coloque el archivo en la raíz del directorio de su tienda.
4. Cambie los permisos para leer y escribir todos (CHMOD 666 en Unix, por ejemplo con su cliente de FTP).
5. Diríjase al back-office de PrestaShop y en la pestaña "Preferencias" y sub-pestaña "SEO y URLs", active "URL amigables" (parte inferior de la página).
6. Diríjase a la pestaña "Herramientas", luego a la sub-pestaña "Generadores" y haga clic en el botón "Generar el archivo `{}.htaccess`".

**Advertencia:** Este sobrescribirá el existente. Si se trata de un archivo vacío, eso está bien, pero si usted tiene instrucciones específicas sobre este existente, primero debe desplazarlos hacia el campo de texto en la sub-pestaña "Generadores", para poder encontrarlos en el archivo `.htaccess`. Si olvida trasladar sus instrucciones `.htaccess` existentes, toma el riesgo de colocar su tienda fuera de línea.

Ahora que ya se encuentra activada, la reescritura de URL debe estar funcionando correctamente, lo que significa que una URL como esta:

[http://www.myprestashop.com/product.php?id\\_product=2](http://www.myprestashop.com/product.php?id_product=2)

...será reemplazada por...

<http://www.myprestashop.com/musique-ipods/2-ipod-shuffle.html>

En el caso de una página en blanco inesperada y persistente, ¿Cómo activar la visualización de un mensaje de error?

Si su back-office y / o front-office comienzan a mostrar una página en blanco o incompleta regularmente sin ningún mensaje de error, es necesario activar la visualización de errores de PHP para comprender el problema.

Esto se realiza en el archivo `/config/config.inc.php` de su instalación de PrestaShop. Usted debe modificarlo con el fin de agregar las siguientes líneas:

```
@ini_set('display_errors', 'on');
define('PS_DEBUG_SQL', true);
```

Luego, recargue la página web.

**Si se muestra un error**, póngase en contacto con soporte de PrestaShop a [support@prestashop.com](mailto:support@prestashop.com).

Tenga en cuenta que también podría ser un problema de `.htaccess`. Lea la entrada anterior, "¿cómo generar el archivo `htaccess`?".

## ¿Cómo importar correctamente contenido acentuado mediante un archivo CSV?

Si realiza una importación CSV con textos acentuados, tenga cuidado en seleccionar UTF-8 o ISO-8859-1 en la sub-pestaña "Importar" de la pestaña "Herramientas" y asegúrese que el archivo `.csv` ha sido guardado con la misma codificación.

Si es necesario, guarde el archivo CSV de su editor de texto (como Notepad), especificando la codificación correcta.

## Hospedado en 1 & 1: ¿Cómo resolver el problema de asignación de memoria?

Algunas personas pueden experimentar problemas de asignación de memoria, sobre todo cuando el back-office trata de mostrar imágenes que son bastante grandes en el disco (más de 800 Kb). Debe saber que incluso si aumenta el límite de memoria de 128 Mb, algunos host, como 1 & 1, mantendrán el límite en 32 Mb. [Vea esta información de 1 & 1.](#)

Sólo existen dos soluciones y ambas son drásticas:

- Disminuya el tamaño de las imágenes en píxeles, y por lo tanto su tamaño en el disco. Esto muy probablemente mejorará el rendimiento general.
- Cambie de host por uno que admita el aumento de memoria.

## ¿Cómo regenerar una contraseña y actualizar la base de datos manualmente?

Hay casos en que PrestaShop no reconocerá su e-mail o contraseña cuando se conecta, además de no ocurrir nada cuando solicita una nueva contraseña. Pueden existir una serie de razones para esto, pero lo importante es ser capaz de ingresar nuevamente. Usted necesitará acceder a su base de datos, utilizando phpMyAdmin, por ejemplo.

Tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

1. Abra el archivo `/config/settings.inc.php`, desde el directorio raíz de su tienda. Busque la línea que contiene "COOKIE\_KEY". Copie el contenido de la cookie (sin comillas): este es el MD5 de su contraseña original.
2. Ahora necesita generar un nuevo hash de MD5 para su contraseña:
  - a. Diríjase a [md5.fr](http://md5.fr)
  - b. Pegue el contenido de la cookie en el campo de texto, y justo después, agregue la contraseña deseada. Por ejemplo, `xykxB41JrEacRloZxDioPNRmKeuO3ixCLygNxBAkeOkAHf2YUVESuT9jMICONTRASEÑA`, donde la cookie termina con T9j y la contraseña deseada es MICONTRASEÑA (puede ser la que desee).
  - c. Haga clic en "Convertir en MD5": esto producirá un hash de MD5 del contenido del texto-campo. Cópielo.
3. Ahora debe colocar este hash en su base de datos:
  - a. Abra la base de datos de su tienda usando phpMyAdmin. Si no sabe cómo utilizar phpMyAdmin, pregunte a su webmaster o a su host.
  - b. Abra la tabla "pw\_employee", busque la hilera correspondiente a su cuenta (debe destacar su nombre, apellido y dirección de correo electrónico), haga clic en el botón "Editar".
  - c. Encuentre el campo "passwd" y péguelo en el MD5 que acaba de generar.
4. Ingrese a su back-office con el correo electrónico que aparece en la misma tabla y la contraseña deseada que ha utilizado anteriormente (MICONTRASEÑA). Esto generará una nueva clave de cookie.

Si aún así no funciona, abra el archivo `/config/settings.inc.php` y revise el valor de la variable "PS\_BASE\_URI". Debe contener la ruta del archivo de la tienda:

- Si su tienda se encuentra en la raíz del servidor, esta variable debería contener "/".
- Si su tienda se encuentra en un sub-directorio, debería contenerla. Por ejemplo, si se encuentra en <http://www.mywebsite/shop/>, entonces la variable debería contener " / tienda / ".

Si todo falla, póngase en contacto con el equipo de soporte de PrestaShop.

## ¿Cómo cambiar el tamaño máximo de los archivos subidos al servidor?

Para cambiar el tamaño máximo de los archivos subidos en su servidor, debe editar el archivo `php.ini` para su instalación de PHP. Esto sólo se puede realizar si usted tiene acceso a los archivos PHP de configuración de su servidor. Si no lo puede realizar, pregunte a su host.

Si cuenta con acceso a `php.ini`, ábralo y edite las siguientes líneas:

```
post_max_size = [anything]
upload_max_filesize = [anything]
```

Si desea establecer el máximo a 200 megabytes, cambie sus valores a

```
post_max_size = 200M
upload_max_filesize = 200M
```

Por último, reinicie el servidor para que tenga en cuenta sus cambios.

¿Cómo agregar un enlace o una imagen para personalizar los correos electrónicos enviados a sus clientes?

PrestaShop le permite enviar automáticamente un gran número de correos electrónicos a sus clientes (confirmación de pedidos, suscripciones al sitio, notificaciones de productos agotados, etc.) Puede ser útil para personalizar estos correos: la adición de imágenes, enlaces a formularios de encuestas o páginas de información (blogs, noticias, etc.)

Digamos que su empresa desea personalizar el correo electrónico enviado de forma automática a los clientes después de una compra, con el fin de redirigirlos a un formulario de encuesta.

Para agregar un enlace en el correo enviado a sus clientes de habla inglesa, usted debe:

1. Dirigirse al directorio `/mails/en` de la raíz de su tienda.
2. Editar la plantilla HTML en relación con el correo que desea modificar: por ejemplo, `order_conf.html` es el correo electrónico enviado para nuevos pedidos.
3. Insertar el enlace a la encuesta justo dentro del código HTML (estático):

```
<a href="http://www.myshop.com/survey.php">Click here if you want to participate to our survey !</a>
```

o un vínculo dinámico con su logotipo:

```
<a href="{shop_url}" title="{shop_name}"></a>
```

4. (Opcional) Para cambiar el color por defecto (que es de color rosa: `#DB3484`), cambie el valor hexadecimal al valor de su color preferido.
5. Guarde el archivo.

Ahora el enlace será agregado en todos los nuevos correos enviados después de una compra.

¿Cómo iniciar sesión en el después de eliminar el paquete de idioma Inglés?

En el caso de que haya eliminado el paquete de idioma Inglés de su instalación de tienda, puede tener problemas al conectarse de nuevo a su back-office.

Aquí le ofrecemos la manera de resolver esto:

1. Diríjase a `phpMyAdmin`. Si puede acceder a esta, pregunte a su host para llevar a cabo estas acciones.
2. Seleccione la base de datos de su tienda y seleccione la tabla `ps_lang`.
3. Haga clic en "Insertar" y cree una nueva entrada con estos valores
  - `id_lang` -> 1
  - `name` -> English

- active -> 1
  - iso\_code -> fr
4. Ejecute la consulta.  
Debe ser capaz de conectarse nuevamente.

## Cómo crear una nueva traducción

### Siga estos pasos:

1. Diríjase a su back-office de PrestaShop, en la pestaña "Herramientas" y subpestaña "Idiomas".
  2. Añada un nuevo idioma.
  3. Nota: Puede descargar las [banderas utilizadas en PrestaShop](#). No olvide activar el idioma.
  4. Diríjase a la pestaña "Traducciones".
  5. En la sección "copia": seleccione "English, prestashop" a "(Su idioma), prestashop", a continuación, haga clic en "Copiar".  
#En la sección "Modificar traducciones": escoja "Traducciones Front Office" en la lista desplegable, luego, haga clic en la bandera del nuevo idioma. Empiece a traducir los campos. Haga clic en "Guardar los cambios" una vez que todo parece correcto para usted.
  6. Repita el último paso para cada tipo de traducción ("Back Office", "Módulos", etc.).
  7. ¡Su versión de PrestaShop ahora está totalmente traducida! ¡Pruébela muchas veces! ¡Pida a sus amigos que la prueben también!
  8. Si desea contribuir su traducción al proyecto de PrestaShop, puede proponerla al Equipo de PrestaShop. En la sección "Exportar un idioma", seleccione el nuevo idioma, en los siguientes campos seleccione "prestashop" y luego haga clic en "Exportar". Guarde este archivo y envíelo a [contact@prestashop.com](mailto:contact@prestashop.com) con asunto "Nueva traducción: XX", siendo "XX" el código ISO [[http://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_ISO\\_639-1\\_codes](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_ISO_639-1_codes)] del idioma.
1. ¡Usted ha contribuido al proyecto PrestaShop! ¡Muchas gracias!