



# Información Consumidores

Todos los usuarios del sitio web [www.manomano.es](http://www.manomano.es) tienen acceso directo a esta información.

El significado de los términos que figuran a continuación con mayúscula inicial se recoge en las definiciones de las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma, a las que se puede acceder a través de esta última.

## Información sobre las opiniones publicadas en la Plataforma

### Opiniones publicadas por los Compradores

#### 1. ¿Quién puede publicar una opinión?

Únicamente los Compradores que hayan realizado un Pedido a través de la Plataforma pueden publicar su opinión sobre la entrega y/o sobre el/los Producto(s) comprado(s).

Para publicar una opinión, el Comprador debe haber iniciado sesión previamente en su Cuenta Personal.

#### 2. ¿Cómo se puede publicar una opinión?

El Comprador puede publicar una opinión:

- directamente desde su Cuenta Personal, haciendo clic en la pestaña "Mis Pedidos" y luego en el botón "Evaluar el producto y/o la entrega" mis productos y/o mi entrega", o haciendo clic en la pestaña "Opiniones de productos";

- Después de recibir el correo electrónico de recogida de opiniones enviado por ManoMano al Comprador tras la recepción del Pedido, cuando haga clic en el enlace incluido en el correo electrónico y que conduce al formulario de recogida de opiniones.

### **3. ¿Qué tipos de opiniones puede publicar un Comprador?**

#### **3.1. Una opinión sobre la entrega**

El Comprador puede publicar una opinión relacionada con su experiencia de entrega de la siguiente manera:

- el Comprador asigna una puntuación general en una escala de 1 a 5 (1 es la puntuación más baja y 5 es la puntuación máxima);
- el Comprador que haya asignado una puntuación inferior o igual a 3 de 5 puede acompañarla de un comentario sobre su experiencia de entrega.

#### **3.2 Una opinión sobre el (los) Producto(s) comprado(s)**

El Comprador puede publicar una opinión relacionada con las características y cualidades esenciales del Producto de la siguiente manera:

- el Comprador asigna una puntuación general en una escala de 1 a 5 (1 es la puntuación más baja y 5 es la puntuación máxima);
- el Comprador puede acompañar su puntuación general de un comentario sobre su apreciación del Producto;
- el Comprador puede asignar puntuaciones específicas al Producto (p. ej., duración de la batería, ruido, etc.).
- Para ilustrar una opinión de un Producto, el Comprador puede descargar una o más fotografías del Producto.

#### **3.3 Condiciones especiales para la descarga de fotografías**

El Comprador que sube una o más fotografías a la Plataforma declara que es el único autor y titular de los derechos de propiedad intelectual de cada fotografía. El Comprador garantiza que la fotografía no infringe ningún derecho de propiedad intelectual ni ningún otro derecho de terceros.

Al subir su fotografía a la Plataforma, el Comprador otorga a ManoMano el derecho de reproducir, representar, modificar, adaptar y explotar toda o parte de la fotografía, por cualquier medio técnico y/o digital conocido o desconocido hasta ahora, en cualquier formato y sobre cualquier tipo de soporte.

Por esta transferencia, ManoMano está autorizado en particular a reproducir y explotar públicamente la fotografía en los siguientes medios:

- Sitios web propiedad de ManoMano (manomano.fr, manomano.it, manomano.es, manomano.de, manomano.co.uk, blog.manomano.fr, blog.manomano.it, blog.manomano.es, blog.manomano.de, blog.manomano.co.uk).
- Las redes sociales de ManoMano (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest o cualquier otra red social).

Esta transferencia de derechos económicos se concede de forma gratuita y no exclusiva, para todo el mundo y durante toda la duración legal de la protección de los derechos de propiedad intelectual desde el momento en que el Comprador descarga la fotografía.

#### **4. ¿Cuáles son los criterios de clasificación y las modalidades de visualización de opiniones publicadas en la Plataforma?**

Solo se publican en la Plataforma las opiniones sobre (los) Producto(s) comprado(s).

Las opiniones se muestran en orden cronológico, de la más reciente a la menos reciente.

Las opiniones se pueden filtrar mediante las puntuaciones asignadas al Producto por los Compradores.

#### **5. ¿Se ofrece alguna contraprestación a cambio de la publicación de opiniones?**

ManoMano quiere fomentar la publicación de opiniones sobre los Productos ofrecidos en la Plataforma. En este sentido, ofrece a algunos de sus Compradores la posibilidad de beneficiarse, cuando publican una opinión en la Plataforma, de un bono de compra que podrán canjear en un futuro pedido.

La publicación de dichas opiniones irá acompañada de la nota "Opinión obtenida en el marco de una oferta promocional".

#### **6. ¿Cómo controla las opiniones ManoMano?**

##### **6.1. Control de las puntuaciones y comentarios**

Las puntuaciones y los comentarios enviados por los Compradores se publican directamente en la Plataforma.

Tan pronto como un comentario contiene un término ilegal (palabra ofensiva, insultos, etc.), se oculta automáticamente con estrellas.

ManoMano ejerce entonces el control manual sobre las puntuaciones y los comentarios después de su publicación.

Un comentario puede eliminarse de la Plataforma si ManoMano constata que contraviene su política de opiniones (véase el artículo 7 a continuación). En este caso, la opinión se elimina completamente de la Plataforma (puntuación, comentario y fotografía(s) incluidos).

## **6.2 Control de fotografías del Producto**

Las fotografías del Producto que ilustran las puntuaciones y los comentarios enviados por el Comprador no se publican directamente en la Plataforma.

ManoMano ejerce el control manual de las fotografías antes de su publicación.

Una fotografía no se publica en la Plataforma si ManoMano constata que contraviene su política de opiniones (véase el artículo 7 a continuación). En este caso, la opinión se elimina completamente de la Plataforma (puntuación, comentario y fotografía(s) incluidos).

## **7. ¿Cuáles son los casos en los que ManoMano puede decidir no publicar o eliminar una opinión en la Plataforma (puntuación, comentario, fotografía(s))?**

ManoMano puede decidir no publicar o eliminar en cualquier momento una opinión presentada por un Comprador en los siguientes casos:

- **La opinión no se refiere al Producto:** la opinión, por ejemplo, contiene un comentario o fotografía relacionados con el Distribuidores, la entrega, ManoMano, otro Producto, etc.
- **La opinión indica un problema de servicio antes/después de la venta o la naturaleza peligrosa o ilegal del Producto:** la opinión contiene, por ejemplo, un comentario o una fotografía relacionados con un problema de rotura concerniente a la entrega del Producto, al incumplimiento del Producto con la normativa vigente, etc.  
Para notificar uno de los casos mencionados anteriormente, el Comprador debe ponerse en contacto directamente con el Servicio de Atención al Cliente de ManoMano.
- **La opinión no es clara y/o incoherente:** la opinión contiene, por ejemplo, una puntuación negativa aunque el comentario es positivo, una fotografía que no representa el Producto aunque el comentario se refiere a él, etc.

- **La opinión incluye contenido ininteligible o de mala calidad:** la opinión contiene, por ejemplo, un comentario ininteligible, una fotografía borrosa para ilustrar el comentario sobre el Producto, etc.
- **La opinión es engañosa o fraudulenta:** la opinión fue presentada, por ejemplo, por el propio Distribuidores, la opinión fue presentada a cambio de una contraprestación económica aunque no va acompañada de la mención prevista en el artículo 5, etc.
- **La opinión se utiliza con fines promocionales o publicitarios:** la opinión contiene, por ejemplo, un comentario o fotografía que promueven un bien, servicio o empresa mediante la inclusión de un número de teléfono, una dirección de correo electrónico, un hipervínculo, etc.
- **La opinión infringe los derechos de terceros:** la opinión contiene, por ejemplo, un comentario o una fotografía que infringen un derecho de propiedad intelectual, un derecho de propiedad industrial, un derecho de personalidad (derecho a una imagen, derecho a la privacidad), etc.
- **La opinión viola la ley o los reglamentos en vigor y/o atenta contra el orden público y las buenas costumbres:** la opinión contiene, por ejemplo, un comentario o fotografía que son difamatorios, insultantes, obscenos, pornográficos, ofensivos, violentos o incitan a la discriminación, a la violencia política, racista, xenófoba, sexista u homófoba, etc.
- **La opinión contiene datos personales y/o sensibles o información personal y confidencial:** la opinión contiene, por ejemplo, un comentario o una fotografía en los que figuran un nombre o apellido, un número de pedido, un número de tarjeta bancaria, una dirección de correo electrónico, etc.

Cuando se elimine una opinión de la Plataforma, ManoMano advertirá al Comprador por correo electrónico de dicha eliminación. ManoMano informará al Comprador cuya opinión no haya sido publicada de las razones que justifican su rechazo.

ManoMano se reserva el derecho de ponerse en contacto con el autor de la opinión en cualquier momento.

## **8. ¿Pueden los Distribuidores solicitar la eliminación de una opinión?**

Los Distribuidores tienen la posibilidad de ponerse en contacto con ManoMano para solicitar que se elimine una opinión en la Plataforma si consideran que esta última infringe la política de opiniones de ManoMano (véase el artículo 7 anterior).

Los Distribuidores deben justificar su solicitud de eliminación de la opinión. ManoMano se reserva el derecho de rechazar dichas solicitudes de eliminación.

## **9. ¿Puede el Comprador modificar sus opiniones ?**

El Comprador puede cambiar su opinión del Producto comprado y/o sobre la entrega en cualquier momento desde su Cuenta Personal, haciendo clic en la pestaña "Mis Pedidos" y luego en el botón "Cambiar mi opinión sobre el producto y/o la entrega", o haciendo clic en la pestaña "Opiniones de productos".

## **10. ¿ManoMano traduce las opiniones de los Compradores?**

Las opiniones sobre los Productos se pueden traducir a los idiomas de los países en los que ejerce su actividad ManoMano.

La traducción se realiza automáticamente a través de la herramienta informática de asistencia de traducción "Google Translation".