

Información a los Consumidores

Este apartado describe (i) la información relativa al funcionamiento de la Plataforma, (ii) las modalidades de inclusión, eliminación y clasificación de los Vendedores y Productos, y (iii) la información relativa a las opiniones publicadas en la Plataforma.

La sección es directamente accesible para cualquier Usuario de la Plataforma www.manomano.es.

Los siguientes términos corresponden a la definición que se establece en las Condiciones Generales del Uso de la Plataforma, accesibles en la Plataforma.

I. Información relativa al funcionamiento de la Plataforma

1. Personas que pueden ser autorizadas a presentar su oferta de productos

Sólo los Vendedores seleccionados por ManoMano están autorizados a incluir sus productos en la Plataforma. Se trata exclusivamente de vendedores profesionales de materiales de bricolaje, jardinería, decoración, mobiliario o de productos para mascotas.

Los consumidores no están autorizados a presentar ofertas de Productos en la Plataforma.

2. Naturaleza de la relación

Como se recuerda en las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma, ManoMano interviene exclusivamente en calidad de intermediario entre los Compradores y los Vendedores.

ManoMano pone así a disposición de los Usuarios una plataforma que permite el acuerdo de un contrato de venta, acordado exclusivamente entre el Vendedor y el Comprador, y que tiene por objeto la venta de un Producto o Productos elegidos por el Comprador en la Plataforma.

3. Modalidades de pago y modo de gestión de la transacción financiera

El Comprador abona el precio de la transacción a ManoMano.

El Vendedor autoriza a ManoMano a cobrar, en su nombre y por su cuenta, el precio total de la transacción, incluidos los gastos de envío, que se abonará en una cuenta dedicada al Vendedor, creada en la entidad financiera elegida por ManoMano, y que sólo se utilizará para gestionar las transacciones financieras realizadas a través de la Plataforma.

ManoMano es el único autorizado para ordenar a la cuenta dedicada que proceda con el pago en beneficio del Vendedor del Precio de la transacción.

4. Garantías de ManoMano

La garantía comercial que ofrece ManoMano a los Compradores se define en el artículo 12 de las Condiciones Generales de Uso de ManoMano, tal y como se reproduce a continuación:

ManoMano ha puesto en marcha a disposición de los Compradores una garantía comercial adicional, denominada «Garantía Hormigón», para facilitar la resolución de incidencias entre los Compradores y los Vendedores por los siguientes motivos:

- Pedido no validado
- Pedido no enviado
- Pedido no entregado
- Pedido o Producto entregado no conforme, defectuoso, incompleto, dañado o roto
- Producto que presente una falta de conformidad durante su uso
- El Vendedor no ha respondido a una solicitud de desistimiento
- Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado una vez el Producto ha sido devuelto al Vendedor
- Tras una reclamación, el Comprador no recibió el Producto o la pieza que debía remitirle el Vendedor
- Factura no recibida o factura incorrecta

Las condiciones y modos de apertura y aplicación de la Garantía Hormigón están descritas en el Anexo 1 de estas CGU.

Se informa al Comprador de que la Garantía Hormigón no podrá aplicarse:

- si las condiciones y modos de apertura y aplicación de la Garantía Hormigón no se cumplen;
- cuando el Comprador haya dañado el Producto;
- cuando el Producto se haya perdido después de haber sido recibido por el Comprador;
- cuando el pago del Producto mediante tarjeta bancaria haya sido rechazado por el banco emisor;
- cuando el Producto haya sido comprado de forma fraudulenta en la Plataforma.

5. Modalidades de resolución de litigios

Todo Comprador de la Plataforma como consumidor puede dirigirse a ManoMano para la resolución de cualquier conflicto. Si el conflicto no puede resolverse de manera amistosa, recordamos que ManoMano se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro) <https://www.confianzaonline.es/> y que pueden acudir a ésta para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>).

Además, recordamos a los Compradores que la Comisión Europea facilita a los consumidores de la Unión Europea la plataforma de resolución de litigios en línea para resolver las disputas de forma amistosa. Los consumidores pueden presentar una reclamación en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

En ausencia de solución amistosa, todas las controversias o disputas se someterán a los juzgados y tribunales del lugar de residencia del Usuario o Comprador o bien supletoriamente a los juzgados y tribunales del domicilio del Vendedor, a elección del Usuario o Comprador.

II. Modalidades de inclusión, eliminación y clasificación de los Vendedores y Productos

1. Condiciones de inclusión y exclusión de los Vendedores

1.1. Condiciones de inclusión

Para figurar en la Plataforma, los Vendedores deben pagar una cuota mensual de suscripción y una comisión por la venta de cada Producto.

También deben cumplir varios requisitos:

- ser un vendedor profesional de productos de bricolaje, jardinería, decoración, muebles o mascotas;
- cumplir con requisitos de calidad en cuanto a los plazos de entrega, política de devoluciones, gestión de las relaciones con los clientes y, en particular, gestión de las disputas con los Compradores;
- ofrecer productos a precios razonables;
- respetar la normativa vigente aplicable, en particular la relativa a la venta a distancia;
- cumplir con las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma.

Sólo los Vendedores que cumplan estos requisitos están autorizados a figurar en la Plataforma y a vender sus Productos a través de ella.

1.2 Condiciones de exclusión

ManoMano se reserva el derecho de eliminar de la Plataforma a un Vendedor que deje de cumplir los requisitos de inclusión.

ManoMano se reserva el derecho de eliminar de la Plataforma a un Vendedor que:

- no cumpla con la normativa aplicable ;
- que no respete las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma;
- cuya política de entrega no cumpla con los criterios de calidad exigidos (retrasos frecuentes en la entrega, productos dañados, etc.);
- cuyo servicio posventa no cumpla con los criterios de calidad exigidos (plazos de tramitación de solicitudes excesivamente largos, falta de cordialidad en el tono de los intercambios, etc.);
- que intente burlar el sistema de facturación y pago de la Plataforma;
- que utilice los datos personales de los Compradores para fines distintos de la gestión y ejecución de los Pedidos realizados en la Plataforma.

2. Criterios de inclusión y exclusión de los Productos

Los Productos que aparecen en la Plataforma son elegidos y puestos en línea por los Vendedores.

En la Plataforma sólo se pueden vender productos de bricolaje, jardinería, decoración, muebles y mascotas.

ManoMano se reserva el derecho de eliminar de la Plataforma las ofertas de Productos :

- cuya comercialización esté prohibida o sea ilícita, en particular si son falsificaciones o si infringen los derechos de terceros, los acuerdos de distribución o si son contrarios a las buenas costumbres;
- que presenten un peligro para la salud, la seguridad o el medio ambiente, en particular Productos que hayan sido retirados del mercado por las autoridades o por su fabricante;
- de Vendedores que ya no figuran en la Plataforma;
- que no pertenecen al mundo del bricolaje, la jardinería, la decoración, los muebles o los artículos para mascotas.

3. Visualización de las ofertas de los Vendedores

ManoMano pone en contacto a los Compradores con los Vendedores. Por lo tanto, es posible que al Comprador se le ofrezcan, en la Ficha de Producto, varias ofertas similares de diferentes Vendedores.

El Vendedor destacado en la Ficha de Producto se selecciona por defecto según algoritmos de aprendizaje automático teniendo en cuenta los siguientes parámetros: el precio del Producto (incluidos los gastos de envío), el plazo de entrega, los gastos de envío gratuitos y el indicador de calidad del Vendedor.

4. Criterios de clasificación de los Productos

Los Productos se clasifican de manera predeterminada en la Plataforma **(4.1.)**.

Algunos Productos pueden destacarse en la página de inicio, en páginas relacionadas o en los resultados de búsqueda de la Plataforma en el marco de asociaciones comerciales **(4.2.)** o por iniciativa de ManoMano **(4.3.)**.

4.1. Clasificación predeterminada de los Productos

En esta sección se explican los principales parámetros de los criterios de clasificación predeterminada de los Productos. Sin embargo, ManoMano se reserva la posibilidad de actualizar estos criterios o de añadirlos.

En la Plataforma cada Producto está incluido en una categoría de Producto (por ejemplo: taladro, piscina, etc.).

Para cada categoría, los Productos que aparecen en los resultados de búsqueda se clasifican de manera predeterminada según un algoritmo de aprendizaje automático que tiene en cuenta los siguientes criterios:

- el número de pedidos/el historial de ventas del Producto (producto más vendido);
- el número de vistas previas del Producto;
- el número de adiciones a la cesta del Producto;
- los elementos accesorios del Producto que influyen en la compra (como el precio, el plazo de entrega, la evaluación, el número de evaluaciones) y sus cambios (como el aumento o la disminución del precio, el plazo de entrega, las evaluaciones).

Esta clasificación se hace de manera predeterminada con el fin de ubicar en un lugar destacado los Productos más populares y corresponde al criterio de selección de los resultados de búsqueda «Relevancia» que figura en la Plataforma.

Estas clasificaciones se modificarán si la categoría de Productos incluye Productos enviados por ManoMano (véase el apartado 4.2.1. «Productos enviados por ManoMano»).

Si lo desea, el Comprador también puede afinar la búsqueda clasificando los resultados en función de otros criterios:

- más caro a menos caro («Precio descendente»);
- más barato a más caro («Precio ascendente»);
- evaluaciones de los productos por parte de los Compradores («Mejor valorados»).

Por tanto, los Productos se clasifican en los resultados de búsqueda según el criterio de clasificación seleccionado.

4.2. Ubicación destacada de los Productos en el marco de asociaciones comerciales

4.2.1. Productos enviados por ManoMano

ManoMano ofrece a los Vendedores su propio servicio logístico llamado «ManoFulfillment» para que todos sus clientes puedan beneficiarse de una entrega rápida, flexible, fiable e innovadora.

Para cada categoría de Producto, los Productos enviados por el Proveedor se ubican de manera destacada en los resultados de búsqueda de la Plataforma, según las reglas descritas a continuación: La mención «entrega gratis 48h» permite identificar estos Productos en los resultados de búsqueda de la Plataforma.

Los Productos enviados por ManoMano pueden adquirir hasta 5 posiciones adicionales en los resultados de búsqueda de la Plataforma en comparación con la clasificación realizada por nuestros algoritmos de aprendizaje automático (véase el apartado 4.1 «Clasificación predeterminada de los Productos»).

Si después de la ganancia de 5 lugares descrita anteriormente, un producto enviado por ManoMano queda en segundo lugar y se coloca detrás de un producto no enviado por ManoMano, se ubicará de manera destacada en un lugar adicional.

Si la categoría de Productos no contiene Productos enviados por ManoMano, serán las reglas de visualización de los Productos las que se apliquen por defecto (véase el apartado 4.1. «Clasificación predeterminada de los Productos»).

4.2.2. Publicidad

Ciertos Productos pueden ubicarse de manera destacada en la Plataforma en el marco de las asociaciones comerciales celebradas con los Vendedores o socios:

Esta ubicación destacada se menciona en la Plataforma con la mención «Publicidad».

4.2.3. Productos patrocinados

Los Vendedores pueden suscribirse a un servicio opcional de pago que les permite destacar sus Productos mediante un algoritmo que los relaciona con las solicitudes de los Usuarios y las categorías de Productos.

Los Productos ubicados de manera destacada se incluyen con la mención «Patrocinado». Aparecen en las primeras páginas de resultados de búsqueda, en las páginas de categorías de productos y/o en las páginas de Productos.

En el supuesto de que, entre los Productos identificados por el algoritmo a raíz de las solicitudes de los Usuarios, al menos uno de los Productos sea un producto enviado por ManoMano, entonces uno de los Productos enviados por ManoMano aparecerá en la primera posición entre los productos patrocinados.

4.3. Ubicación destacada de los Productos por iniciativa de ManoMano

4.3.1. Productos «Top ventas»

Los Productos resaltados en la categoría «Top Ventas» corresponden a los Productos con la mayor puntuación resultante del algoritmo de clasificación de Productos, teniendo en cuenta el criterio de volumen de ventas.

Esta ubicación destacada de los resultados de búsqueda de la Plataforma la hace por defecto el algoritmo.

4.3.2. Productos «Promo»

Los Productos ubicados de manera destacada en la categoría «Promo» corresponden a los Productos que se encuentran actualmente en promoción en la Plataforma, cuya entrega es gratuita y cuyo precio de venta es competitivo.

4.3.3. Productos que figuran en la página «Súper ofertas»

Los Productos que aparecen en la página «Súper ofertas» de la Plataforma son los siguientes:

- todos los Productos actualmente en promoción en toda la Plataforma; y
- todos los Productos cuyo envío es gratuito y cuyo precio es competitivo.

4.3.4 Los Productos promocionados a través de la mención «¡Creemos que esto puede interesarte!»

Los Productos ubicados de manera destacada a través de la mención «¡Creemos que esto puede interesarte!» corresponden a los Productos que se han comprado y/o consultado después de que se haya visto el Producto que figura en la página del producto y que pertenecen a la misma categoría que este último.

En el caso de que, entre los Productos identificados por el algoritmo, al menos uno de los Productos sea un Producto enviado por ManoMano, entonces este Producto enviado podrá adquirir un máximo de 7 posiciones adicionales.

4.3.5 Productos ubicados de manera destacada a través de la mención «Suelen comprarse juntos»

Los Productos ubicados de manera destacada a través de la mención «Suelen comprarse juntos» son productos que ya se han comprado con el Producto que aparece en la página del producto y/o cuya relevancia ha sido determinada por el algoritmo (en función de muchos criterios, como la colocación en la cesta, la marca, etc.).

4.3.6 Los Productos ubicados de manera destacada a través de la mención «Para completar tu compra te recomendamos»

Los Productos ubicados de manera destacada a través de la mención «Para completar tu compra te recomendamos» son productos que ya se han comprado con el Producto que aparece en la página del producto y/o cuya relevancia ha sido determinada por el algoritmo, y que pertenecen cada uno a tantas categorías diferentes como sea posible.

4.3.7 Productos visualizados por categoría al hacer clic en «Añadir a la cesta»

Los Productos destacados por categoría al hacer clic en «Añadir a la cesta» son productos (i) pertenecientes a una categoría complementaria al Producto que se encuentra en la cesta, y (ii) que ya se han comprado con el Producto que se encuentra en la cesta.

Si no se ha comprado ningún producto de la categoría complementaria con el Producto que figura en la cesta, se empujarán los productos de la categoría complementaria con la mayor puntuación resultante del algoritmo de clasificación de productos teniendo en cuenta el criterio de volumen de ventas.

4.3.8 Productos destacados a través de la mención «¡Podría serte útil!» (en la página de validación de la cesta).

Los Productos promocionados a través de la mención «¡Podría serte útil!» son Productos competitivos que pertenecen a la misma familia que el Producto o Productos que se encuentran en la cesta (p. ej.: jardín piscina, herramientas, muebles de interior, etc.) y que a menudo se compran con productos de dicha familia.

III. Información relativa a las opiniones publicadas en la Plataforma

ManoMano ha implantado un sistema de recogida, difusión y control de las opiniones relativas a (i) los Productos ofrecidos en la Plataforma y (ii) la entrega de los mismos realizados a través de la Plataforma.

Las opiniones siempre se recogen como resultado de una experiencia real de consumo del Producto, ya que sólo los Compradores, Manodvisors y/o un panel de testadores seleccionados pueden presentar una opinión en las condiciones que se definen a continuación.

1. Modalidades de presentación y difusión de las opiniones

1.1. Opiniones presentadas por Compradores

ManoMano permite a los Compradores presentar una opinión relativa (i) a la entrega y/o (ii) a un Producto comprado.

Para dar una opinión, el Comprador debe haber iniciado sesión previamente en su cuenta personal y debe haber completado el formulario de recogida de opiniones accesible:

- directamente desde su Cuenta Personal, haciendo clic en la pestaña «Todos mis Pedidos» y luego en el botón «Evaluar mis productos y/o mi entrega», o haciendo clic en la pestaña «Opiniones de productos»; o
- en el correo electrónico de recogida de opiniones enviado por ManoMano al Comprador tras la recepción del Pedido, haciendo clic en el enlace contenido en el correo electrónico y que conduce al formulario de recogida de opiniones.

El Comprador puede cambiar su opinión del Producto comprado y/o entrega en cualquier momento desde su Cuenta Personal, haciendo clic en la pestaña «Todos 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».

1.1.1. Opinión sobre la entrega

A través del formulario de recogida de opiniones, el Comprador puede dar 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.

Las opiniones sobre la entrega compartidas por los Compradores no se publican en la Plataforma, sino que se ponen en conocimiento de los Vendedores interesados.

1.1.2. Opinión sobre el Producto

A través del formulario de recogida de opiniones, el Comprador puede dar una opinión relacionada con las características y cualidades esenciales del Producto comprado, 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 calificación 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 suyo.

Las opiniones sobre los Productos compartidos por los Compradores se publican en la Plataforma y son objeto de un control *a posteriori* (véase la sección 4 «Control de las opiniones»).

1.2. Opiniones presentadas por los Testadores/Testadores Manodvisors

Las opiniones relativas a los Productos difundidos en la Plataforma también pueden haberse recogido en el marco de programas de pruebas de productos. Estos programas de prueba solían ser implementados por ManoMano (los productos eran entonces exclusivamente probados por Manodvisors) y ahora son organizados y administrados por un proveedor externo (los productos ahora son probados por Manodvisors y/o por un panel de testadores seleccionados por el proveedor externo).

Una vez que se haya recogido una opinión en el marco de uno de estos programas de prueba, su difusión en la Plataforma irá acompañada de una mención que permita identificarla.

Por lo tanto, la mención «Revisión del probador de Manodvisor» que aparece cerca de la opinión significa que la opinión fue escrita por un Manodvisor que participó en el programa de pruebas de productos anteriormente implementado por ManoMano. Los Manodvisors son apasionados del bricolaje y la jardinería que guían y asesoran a los Usuarios en su decisión de compra en la Plataforma a través de un chat en línea. Como parte de este programa, los Manodvisors podían adquirir el Producto que iba a probarse a un precio reducido y compartir su experiencia sobre sus características.

La mención «Opinión de un testador del producto» significa que la opinión ha sido redactada por un Manodvisor o un testador que se ha adherido al programa de pruebas propuesto por un proveedor externo. En el marco de este programa, los Manodvisors y/o los testadores se ofrecen voluntarios para recibir un Producto propuesto para la venta en la Plataforma con el fin de probarlo y compartir una opinión. Al final del período de prueba realizado, los Manodvisors y/o los testadores tienen la posibilidad de adquirir el producto probado a un precio reducido.

2. Explotación de las opiniones por ManoMano

El Comprador que presenta una opinión sobre un Producto en la Plataforma declara ser el único autor y titular de los derechos de propiedad intelectual vinculados a cada opinión (comentario, fotografía). El Comprador garantiza que la opinión no infringe ningún derecho de propiedad intelectual ni ningún otro derecho de terceros.

Al presentar su opinión en la Plataforma, el Comprador cede a ManoMano el derecho a reproducir, representar, modificar, traducir, adaptar y explotar total o parcialmente la opinión, por cualquier medio técnico y/o digital conocido o desconocido hasta la fecha, en cualquier formato y en cualquier tipo de soporte.

Por esta cesión, ManoMano está autorizada, en particular, a reproducir y explotar públicamente la opinión en los siguientes soportes:

- los 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);
- los boletines de noticias enviados por ManoMano.

Esta cesión de derechos patrimoniales se concede de forma gratuita y no exclusiva, para todo el mundo y durante todo el período legal de protección de los derechos de propiedad intelectual a partir de la presentación de la opinión por parte del Comprador.

3. Criterios de clasificación y modalidades de visualización de opiniones en la Plataforma

Sólo se publican en la Plataforma las opiniones sobre los Productos presentados por los Compradores o los Testeadores.

Las opiniones sobre los Productos se muestran por defecto en orden de relevancia, de la más relevante a la menos relevante. La pertinencia de una opinión se define mediante un algoritmo que utiliza criterios definidos (en función de numerosos criterios, como la redacción, la naturaleza de la información dada sobre el Producto, etc.).

Cuando el Usuario consulta la totalidad de las opiniones sobre un Producto haciendo clic en el botón «Ver todo», conserva la posibilidad de clasificar estas opiniones:

- en orden cronológico, desde la más reciente hasta la menos reciente;
- por popularidad, de la opinión considerada más útil por los Usuarios a la opinión considerada menos útil por los Usuarios.

4. Control de las opiniones

4.1. Control de las puntuaciones y comentarios

Las puntuaciones y los comentarios (excepto las fotografías) 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 un control mensual y automático de las puntuaciones y comentarios después de su publicación, a través de un algoritmo que detecta los comentarios identificados como contrarios a la política de opiniones de ManoMano (véase el apartado 5 «Política de opiniones y criterios de moderación»).

En cualquier caso, un comentario puede eliminarse de la Plataforma si ManoMano constata que contraviene su política de opiniones (véase el apartado 5 «Política de opiniones y criterios de moderación»). En este caso, la opinión se elimina completamente de la Plataforma (puntuación, comentario y fotografía(s) incluidos).

4.2. 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 un control manual de las fotografías antes de su publicación, a través de un proveedor externo.

Una fotografía no se publica en la Plataforma si ManoMano o el proveedor externo constata que contraviene su política de opiniones (véase el apartado 5 «Política de opiniones y criterios de moderación»). En este caso, la opinión se elimina completamente de la Plataforma (puntuación, comentario y fotografía(s) incluidos).

4.3. Control de las opiniones a petición de los Vendedores

Los Vendedores 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 apartado 5 «Política de opiniones y criterios de moderación»).

Los Vendedores deben justificar su solicitud de eliminación de la opinión. ManoMano se reserva el derecho de rechazar dichas solicitudes de eliminación si se determina que la opinión no infringe su política de opiniones.

5. Política de opiniones y criterios de moderación

ManoMano puede decidir no publicar o eliminar en cualquier momento una opinión presentada por un Comprador o por un Testeador cuando se constate que este último infringe su política de opiniones.

ManoMano puede moderar una opinión en uno de los siguientes casos:

- **La opinión no se refiere al Producto:** la opinión, por ejemplo, contiene un comentario o fotografía relacionados con el Comerciante, 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 a ManoMano, el Comprador debe ponerse en contacto directamente con el Servicio de Atención al Cliente de ManoMano mediante el [formulario de contacto](#).
- **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 no fue presentada por un Comprador o un Testeador (la opinión fue presentada, por ejemplo, por el propio Vendedor).
- **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 o no se publique una opinión en la Plataforma, ManoMano advertirá al Comprador por correo electrónico.

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

6. Traducción de opiniones en la Plataforma

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 Translate».

7. Plazos de publicación y conservación de una opinión

Las opiniones sobre los Productos se publican en la Plataforma mientras la oferta de venta del Producto esté disponible en ella.

En caso de inactividad de una Cuenta Personal durante más de 3 años, todas las opiniones presentadas por el titular de dicha Cuenta Personal se mostrarán como anónimas.