



Información para los consumidores

Todos los usuarios del sitio web 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.

Condiciones de inclusión, exclusión y clasificación de los Vendedores y de los Productos en la Plataforma

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 por defecto dentro de la Plataforma **(4.1)**.

Algunos Productos pueden aparecer destacados en la página de inicio de la Plataforma o en los resultados de búsqueda de la Plataforma como parte de asociaciones comerciales **(4.2)** o por iniciativa de ManoMano **(4.3)**.

4.1. Clasificación por defecto de los Productos

Los principales parámetros que determinan la clasificación por defecto de los Productos se explican en esta sección. No obstante, ManoMano se reserva el derecho a actualizar o añadir otros parámetros.

Cada Producto en la Plataforma está referenciado en una categoría de Producto (por ejemplo: taladro, piscina, etc.).

Para cada categoría, los Productos que aparecen en los resultados de la búsqueda son clasificados por defecto según un algoritmo de aprendizaje automático que tiene en cuenta los siguientes criterios (en orden de más a menos relevancia):

- el número de pedidos / el historial de ventas del Producto (producto más vendido);
- el número de adiciones a la cesta del Producto;
- el número de vistas previas del Producto;
- otros elementos relacionados con el producto que influyen en la compra (como el precio, el plazo de entrega, las valoraciones).

Esta clasificación se hace por defecto para destacar los Productos más populares y corresponde al criterio de ordenación de los resultados de la búsqueda "Relevancia" en la Plataforma.

Estas clasificaciones se modifican si la categoría de Productos contiene Productos enviados por ManoMano **(4.2.1.)**.

El Comprador también puede, si lo desea, afinar su búsqueda clasificando los resultados en función de los siguientes criterios:

- De más caro a más barato ("Precio descendente");
- Del más barato a más caro ("Precio ascendente");
- Valoraciones de productos por parte de los Compradores ("Valoraciones")

Los Productos se clasifican en los resultados de la búsqueda en función del criterio de referencia seleccionado.

4.2 Productos destacados en el contexto acuerdos comerciales

4.2.1 Productos enviados por ManoMano

ManoMano ofrece a los Vendedores su propio servicio logístico llamado "Mano Fulfillment" para que sus clientes se beneficien de una entrega rápida, flexible, fiable e innovadora.

Para cada categoría de Producto, los Productos enviados por ManoMano se destacan en los resultados de búsqueda de la Plataforma, según las reglas descritas a continuación. La mención "Enviado por ManoMano" permite identificar estos Productos en los resultados de búsqueda de la Plataforma.

Los Productos enviados por ManoMano se destacan 5 posiciones por encima en los resultados de búsqueda de la Plataforma de acuerdo con la clasificación por defecto que hacen nuestros algoritmos de aprendizaje automático **(4.1)**. Si los Productos ya se encontraban entre los 5 primeros resultados de la Plataforma, entonces los Productos enviados por ManoMano se destacan 1 posición, excepto si los Productos ya se encontraban en la primera posición o si los productos que tenían por delante suyo ya eran productos enviados por ManoMano.

Si la categoría de productos no contiene Productos enviados por ManoMano, se aplican las reglas de visualización de Productos por defecto **(4.1)**. Clasificación por defecto de los Productos).

4.2.2. Publicidad

Algunos Productos pueden aparecer destacados en la página de inicio de la Plataforma como parte de acuerdos comerciales con Vendedores o socios.

Este destacado se menciona en la Plataforma bajo el título "Publicidad".

4.2.3. Productos patrocinados

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

Los Productos patrocinados están referenciados bajo 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.

4.3. Promoción de Productos a iniciativa de ManoMano

4.3.1. Productos "Top ventas"

Los Productos resaltados bajo el epígrafe "Top ventas" corresponden a los Productos cuya puntuación del algoritmo de clasificación de productos es la más alta, teniendo en cuenta el criterio del volumen de ventas.

Este resaltado en los resultados de búsqueda de la Plataforma es realizado por defecto por el algoritmo.

4.3.2. Productos "Promo"

Los Productos destacados bajo el epígrafe "Promo" corresponden a Productos que (i) actualmente en promoción en la Plataforma, (ii) con entrega gratuita, (iii) y cuyo precio de venta es competitivo.

4.3.3. Productos que aparecen en la página de "Super ofertas"

Los productos que aparecen en la página "Super ofertas" de la Plataforma son los siguientes:

- todos los Productos en oferta en toda la Plataforma; y
- todos los Productos con entrega gratuita y precios competitivos

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 primero conectarse a su Cuenta Personal.

2. ¿Cómo publicar una opinión?

El Comprador puede publicar una opinión :

- directamente desde su Cuenta Personal, haciendo clic en la pestaña "Todos mis Pedidos" y luego el botón "Valorar mis productos y/o mi entrega", o bien Haciendo clic en la pestaña "Opiniones de productos"; o
- después de haber recibido el correo electrónico enviado por ManoMano al Comprador tras la recepción del Pedido, cuando haga clic en el enlace contenido en el el correo electrónico y que lleva al formulario de respuesta.

3. ¿Qué tipo de opinión puede publicar un Comprador?

3.1. Una opinión sobre la entrega

El Comprador puede presentar una revisión de su experiencia de entrega de la siguiente manera:

- El Comprador da una calificación global en una escala de 1 a 5 (siendo 1 la más baja y 5 la más alta);
- El Comprador que haya dado una puntuación de 3 o menos sobre 5 puede añadir un comentario sobre su experiencia de entrega a su puntuación.

3.2. Una opinión sobre el/los Producto(s) adquirido(s)

El Comprador puede presentar una opinión sobre las características y cualidades esenciales del Producto de la siguiente manera:

- El Comprador asigna una calificación global en una escala de 1 a 5 (siendo 1 la más baja y 5 la más alta);

- El Comprador puede añadir un comentario a la valoración global sobre su agrado por el Producto;
- El Comprador puede dar detalles específicos al Producto (por ejemplo, duración de la batería, ruido, etc.).
- Para completar una opinión de un Producto, el Comprador puede añadir una o más fotografías del Producto.

2.3 Condiciones especiales para subir fotografías a la Plataforma

El Comprador que sube una o varias fotografías a la Plataforma declara ser el único autor y propietario de los derechos de propiedad intelectual asociados a 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 a reproducir, representar, modificar, adaptar y explotar total o parcialmente la fotografía, por cualquier medio técnico y/o digital conocido o desconocido hasta la fecha, en cualquier formato y en cualquier tipo de soporte.

En virtud de esta cesión, ManoMano está especialmente autorizado a reproducir y explotar públicamente la fotografía en los siguientes medios:

- 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).

Esta cesión de derechos patrimoniales se concede de forma gratuita y no exclusiva, para todo el mundo y por toda la duración legal de la protección de los derechos de propiedad intelectual a partir de la descarga de la fotografía por parte del Comprador.

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

Sólo se publican en la Plataforma las opiniones de los Productos adquiridos.

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

Se pueden filtrar por las valoraciones que los Compradores dan al producto.

5. ¿Se ofrece alguna contraprestación a cambio de publicar una opinión?

ManoMano desea fomentar la publicación de opiniones sobre los Productos ofrecidos en la Plataforma. En este contexto, ManoMano puede ofrecer a algunos de sus Compradores un vale para ser utilizado en un futuro pedido cuando publiquen una opinión en la Plataforma.

La publicación de estas opiniones va acompañada de la mención "opinión obtenida a cambio de una oferta promocional".

6. ¿Cómo comprueba ManoMano las opiniones?

6.1. Control de calificaciones y comentarios

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

Si una opinión contiene un término ilícito (palabra grosera, insultante, etc.), el término se oculta automáticamente con estrellas o asteriscos.

ManoMano comprobará manualmente las valoraciones y los comentarios después de su publicación.

Una opinión puede ser eliminada de la Plataforma si ManoMano considera que contraviene la política de revisión de ManoMano (véase el punto 7. a continuación). En este caso, la opinión será eliminada en su totalidad de la Plataforma (incluyendo la calificación, el comentario y la(s) fotografía(s)).

6.2. Control de las fotografías de los Productos

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

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

Una fotografía no se publica en la Plataforma si ManoMano considera que contraviene la política de revisión de ManoMano (véase el punto 7. a continuación). En este caso, la reseña será eliminada en su totalidad de la Plataforma (incluyendo la calificación, el comentario y la(s) fotografía(s)).

7. ¿En qué casos puede ManoMano decidir no publicar o eliminar una opinión en la Plataforma (valoración, comentario, fotografía(s))?

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

- **La opinión no está relacionada con el Producto:** por ejemplo, la opinión contiene un comentario o una fotografía relacionada con el Vendedor, la entrega, ManoMano, otro Producto, etc.
- **La opinión indica un problema con el 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 en relación con la entrega del Producto, la no conformidad del Producto con la normativa vigente, etc.

Para notificar uno de los casos mencionados anteriormente, el Comprador debe contactar directamente con el Servicio de Atención al Cliente de ManoMano.

- **La opinión es poco clara y/o incoherente:** por ejemplo, la opinión contiene una nota negativa cuando el comentario es positivo, una fotografía que no representa el Producto cuando el comentario es sobre el Producto, etc.
- **La opinión contiene contenido ininteligible o de mala calidad:** por ejemplo, la opinión contiene un comentario ininteligible, una fotografía borrosa para ilustrar el comentario sobre el Producto, etc.
- **La opinión es engañosa o confusa:** por ejemplo, la opinión fue presentada por el propio Vendedor, la opinión fue presentada a cambio de una contraprestación económica cuando no va acompañada de la mención prevista en el punto 5, etc.
- **La opinión se utiliza con fines promocionales o publicitarios:** por ejemplo, la opinión contiene un comentario o una fotografía que promociona un bien, un servicio o una empresa incluyendo un número de teléfono, una dirección de correo electrónico, un enlace de hipertexto, etc.
- **La opinión infringe derechos de terceros:** por ejemplo, la opinión contiene un comentario o una fotografía que infringe un derecho de propiedad intelectual, un derecho de propiedad industrial, un derecho de la personalidad (derecho de imagen, derecho a la intimidad), etc.
- **La opinión viola la ley o la normativa vigente y/o es contrario al orden público y a las buenas costumbres:** por ejemplo, la opinión contiene un comentario o una fotografía difamatorios, insultantes, obscenos, pornográficos, ofensivos, violentos o que incitan a la discriminación, la violencia política, el racismo, la xenofobia, el sexismo o la homofobia, etc.

- **La opinión contiene datos personales y/o sensibles o información personal y confidencial:** por ejemplo, la opinión contiene un comentario o una fotografía en la que aparece un nombre o un apellido, un número de pedido, un número de tarjeta bancaria, una dirección de correo electrónico, etc.

Cuando se elimina una opinión de la Plataforma, ManoMano notifica al Comprador por correo electrónico de esta eliminación. ManoMano indicará al Comprador cuya notificación no haya sido publicada los motivos de su rechazo.

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

8. ¿Pueden los Vendedores solicitar la eliminación de una opinión?

Los Vendedores pueden ponerse en contacto con ManoMano para solicitar la eliminación de una opinión en la Plataforma si consideran que viola la política de opiniones de ManoMano (véase el punto 7. anterior).

Los Vendedores deben justificar su solicitud de retirada de una opinión. ManoMano se reserva el derecho de rechazar dichas solicitudes de retirada.

9. ¿Puede el Comprador modificar sus opiniones?

El Comprador puede modificar su opinión sobre el Producto adquirido y/o sobre la entrega en cualquier momento desde su Cuenta Personal, haciendo clic en la pestaña "Todos mis Pedidos" y luego en el botón "Modificar la opinión sobre el producto y/o la entrega", o haciendo clic en la pestaña "Opiniones sobre el producto".

10. ¿Las opiniones de los Compradores son traducidas por ManoMano?

Las opiniones sobre los Productos pueden traducirse a los idiomas de los países en los que opera ManoMano.

La traducción se realiza automáticamente mediante la herramienta de traducción computarizada "Google Translation".

Cuando una opinión ha sido traducida desde otro idioma, se marcará como "Traducida desde Google".

Opiniones publicadas por los Evaluadores de Manodvisors

1. ¿Quiénes son los Manodvisors?

Se trata de una comunidad formada por aficionados al bricolaje o a la jardinería que asesoran a diario a los compradores en la Plataforma para ayudarles en sus decisiones de compra. A cambio de su asesoramiento, los Manodvisors reciben una comisión por parte de ManoMano.

2. ¿Quiénes son los Evaluadores de los Manodvisors?

Los Evaluadores de los Manodvisors son Manodvisors seleccionados por ManoMano para participar en el programa "Valoración de Productos".

El programa "Valoración de Productos" ha sido creado por ManoMano para que algunos Productos de la Plataforma puedan ser evaluados y calificados por los Manodvisores. Las valoraciones sobre los Productos probados permiten a los Compradores tener más información sobre los Productos de la Plataforma.

Los Productos a probar son ofrecidos a los Evaluadores de los Manodvisors por ManoMano para que puedan compartir su opinión con los Compradores.

La publicación de estas opiniones va acompañada de la mención "Valoración Manodvisor".

3. ¿Cómo se seleccionan y evalúan los productos probados por los Evaluadores de los Manodvisors?

Los Productos que son probados por los Evaluadores de los Manodvisors son seleccionados por los Vendedores.

Los Evaluadores de los Manodvisors evalúan los Productos de forma independiente, según sus propios criterios.

Las opiniones publicadas pueden ser tanto negativas como positivas y son publicadas por los Manodvisors sin ninguna influencia de ManoMano o de los Vendedores de alta en la Plataforma que venden los Productos probados.

Las opiniones publicadas por los Evaluadores de los Manodvisors únicamente reflejan su evaluación de los Productos probados.

4. ¿Puede ManoMano modificar o eliminar las opiniones de los Evaluadores de los Manodvisors?

ManoMano no puede editar o eliminar las opiniones de los Manodvisors después de haberlas publicado, siempre que cumplan con la política de opiniones de ManoMano.

Las opiniones se controlan y se retiran en las mismas condiciones que las revisiones publicadas por los Compradores (véase el punto 7. anterior).

Información sobre el funcionamiento de la Plataforma

1. Quiénes que pueden ofrecer sus Productos

Sólo Vendedores seleccionados por ManoMano están autorizados a ofrecer sus productos en la Plataforma. Se trata exclusivamente de Vendedores profesionales de productos de bricolaje, jardinería, decoración, muebles o mascotas.

Los consumidores no están autorizados a ofrecer Productos en la Plataforma.

2. Naturaleza de la relación comercial

Tal y como se recoge en las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma, ManoMano actúa exclusivamente como intermediario entre Compradores y Vendedores.

De este modo, ManoMano pone a disposición de los Usuarios una plataforma que permite la celebración de un contrato de compraventa, celebrado exclusivamente entre el Vendedor y el Comprador, y que tiene por objeto la venta de un Producto elegido por el Comprador en la Plataforma.

3. Condiciones de pago y gestión de la transacción financiera

El precio de la transacción es abonado por el Comprador 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 ingresará en una cuenta específica del Vendedor, creada en una entidad financiera elegida por ManoMano, y que se utilizará únicamente para gestionar las transacciones financieras realizadas a través de la Plataforma.

ManoMano es el único facultado en relación con la cuenta específica para proceder al pago del precio de la transacción al Vendedor.

4. La garantía de ManoMano

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

ManoMano ha puesto en marcha a disposición de los Compradores una garantía comercial adicional, denominada «Garantía Hormigón», para facilitar la resolución de posibles litigios entre los Compradores y el Distribuidor 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 mientras que el Producto sí 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 los modos de apertura y de aplicación de la Garantía Hormigón están descritas en el Anexo 1 de estas CGU.

Se informa al Comprador que la Garantía Hormigón no se puede aplicar:

- *Si las condiciones y los modos de apertura y de aplicación de la Garantía Hormigón no se cumplen.*
- *Cuando el Comprador haya dañado el Producto.*
- *El Producto se haya perdido después de haber sido recibido por el Comprador.*
- *El pago del producto mediante tarjeta bancaria haya sido rechazado por el banco emisor.*
- *El Producto haya sido comprado fraudulentamente en la Plataforma.*

La Garantía Hormigón se aplicará sin perjuicio de la garantía legal de conformidad a la que tienen derecho los consumidores en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La garantía legal de conformidad viene detallada en las CGV de cada Vendedor.

5. Procedimientos de resolución de conflictos

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.