



# Help Center

Français

# Summary

À propos de PrestaShop Marketing with Google	<b>3</b>
Connectez votre boutique à Google Merchant Center	3
Touchez les acheteurs en ligne avec des fiches produit gratuites	3
Augmentez le trafic et les ventes grâce aux campagnes Shopping intelligentes	3
Voir les résultats de la campagne	4
Allez-y	<b>4</b>
Installation	4
Installation et configuration	4
Exigences générales	10
Créez vos comptes	10
Choisissez votre public	10
Informations d'expédition	10
Exigences du compte Google Merchant Center	11
Informations sur les flux de produits	12
Fiches produit gratuites sur Google	14
Campagnes Shopping intelligentes Google	15
Avertissements ou suspensions de compte Google Ads	16
Correction des avertissements ou des suspensions de compte	17
Raisons courantes des avertissements et des suspensions de compte	17
Contactez notre équipe d'assistance	20

# À propos de PrestaShop Marketing with Google

PrestaShop Marketing with Google permet de connecter facilement votre boutique PrestaShop avec Google, afin que vous puissiez présenter vos produits à des millions d'acheteurs sur Google Search, Shopping, Gmail, YouTube et le réseau Display.

Une fois que vous avez téléchargé PrestaShop Marketing with Google. Il est facile de connecter votre boutique, de créer des fiches produit gratuites et des campagnes publicitaires payantes. Vous pouvez choisir un budget, lister les produits éligibles, lancer des campagnes et suivre les performances, le tout sans quitter votre ordinateur back office de PrestaShop.

## Connectez votre boutique à Google Merchant Center

La connexion de votre boutique à Google Merchant Center vous permet de télécharger les données de la boutique et des produits vers Google. Vos produits seront automatiquement synchronisés afin de rendre les informations pertinentes disponibles pour les fiches produit gratuites, les annonces Google et les autres services Google.

Vous pouvez créer un nouveau compte Merchant Center ou lier un compte existant. Notez que vous devrez satisfaire aux conditions d'admissibilité du Merchant Center afin de connecter votre boutique.

## Touchez les acheteurs en ligne avec des fiches produit gratuites

Les fiches produit gratuites génèrent du trafic en présentant vos produits aux acheteurs qui recherchent activement ce que vous vendez. Vos produits éligibles apparaîtront dans l'onglet Shopping et peuvent également apparaître dans Google Search, Google Images et Gmail, en fonction de votre localisation.

[Pour en savoir plus sur les fiches produit gratuites, cliquez ici](#)

## Augmentez le trafic et les ventes grâce aux campagnes Shopping intelligentes

Les campagnes Shopping intelligentes vous permettent de toucher encore plus de clients et de développer votre activité en faisant la promotion de vos produits dans les annonces Google sur Google Search, Shopping, YouTube, Gmail et le réseau Google Display. Elles utilisent la technologie de Google pour optimiser vos annonces et présenter automatiquement vos produits

aux clients les plus susceptibles d'acheter et de dépenser davantage.

[Pour en savoir plus sur les campagnes Shopping intelligentes, cliquez ici.](#)

## Voir les résultats de la campagne

Utilisez les rapports pour examiner les analyses de campagne et évaluer la performance globale du compte ; vous pouvez également accéder aux campagnes et à la performance de produits spécifiques sans quitter PrestaShop.

[Pour en savoir plus sur les campagnes Shopping intelligentes, cliquez ici.](#)

## Allez-y

### Installation

*Remarque : Si vous venez de créer votre boutique PrestaShop, l'extension sera automatiquement pré installée sur votre back office et vous pourrez y accéder directement depuis votre catalogue de modules.*

L'installation est simple et se déroule en 5 étapes :

1. Cliquez sur "Télécharger" pour obtenir le fichier ZIP.
2. Retournez dans votre back-office et naviguez dans le "Gestionnaire de modules" situé dans le menu latéral gauche, sélectionnez "Modules et services".
3. Cliquez sur le bouton "Télécharger un module" situé en haut à droite, sélectionnez le fichier ZIP à télécharger et cliquez sur OK.
4. Votre module est installé et apparaît dans la liste des modules installés. Pour commencer la configuration, cliquez sur "Configurer".
5. Si vous avez plusieurs boutiques, vous devrez configurer chaque boutique séparément. Veuillez sélectionner votre boutique directement dans la liste une fois que vous aurez commencé l'intégration.

*\* Afin de compléter la configuration, il vous sera demandé d'associer vos comptes Google (Google, Google Merchant Center et Google Ads). Vous pouvez créer un nouveau compte directement à partir du module en cliquant sur Créer un nouveau compte et en suivant les étapes requises.*

## Installation et configuration

1. Pour activer l'extension PrestaShop Marketing with Google, vous devez lier votre compte PrestaShop. Connectez-vous en entrant votre adresse e-mail et votre mot de passe. Si vous êtes un nouvel utilisateur, vous pouvez créer votre compte facilement en cliquant sur "Créer un nouveau compte".

2. Connectez-vous ensuite à votre compte Google, cliquez sur Lier le compte.
3. Dans l'interface Google, choisissez le compte que vous souhaitez utiliser. S'il ne figure pas dans la liste, vous pouvez choisir de connecter un autre compte ou d'en créer un nouveau.
4. Maintenant, passons à l'association de votre compte Google Merchant center. Sélectionnez le compte que vous souhaitez utiliser dans la liste déroulante.
5. Vous pouvez créer un nouveau compte Google Merchant Center en cliquant sur "Créer un nouveau compte". Respectez toutes les exigences relatives aux sites Web de Google Shopping en cochant les cases, puis cliquez sur "mon magasin répond à toutes les exigences". Validez ensuite les informations de votre boutique et soumettez votre demande, Google effectuera un contrôle de revendication du site.

**PrestaShop** Quick access  [View my shop](#)

Marketing / PrestaShop Google Shopping / Configure [Help](#)

**Configure**  
PrestaShop Google Shopping

Product feed | Paid marketing | **Configure** | Help

**Connect your PrestaShop account**

You have successfully configured your Google Ads account!

Your shop is associated to the PrestaShop account of **Vincent Godard** [Disconnect](#) [Manage account](#)

**2. Start showcasing your products with free listings**

Google's retail solutions can help you welcome more customers to your site or your store. After you get set up, you'll have access to reports so you can see how well your ads are doing. [Learn more about Google's retail solutions](#)

**Google account**

**v.godard@maisonroyer.com** [Disconnect](#) [Manage account](#)

PrestaShop uses this account to manage and sync Merchant Center and Google Ads accounts.

**Merchant Center account**

246797534 Maison Royer Active [Check requirements](#) [Disconnect](#)

**Automatically sync your products data with Google**

210 products synced on 05/12/21 at 02:00 [Track products status](#)

Next synchronization: 06/12/21 02:00

**Product feed settings**

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Target country</b> USA, France <a href="#">Edit country</a>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Shipping settings</b> Automatic <a href="#">Edit settings</a>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Tax settings</b> Manually <a href="#">Edit settings</a>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Product attributes</b> Long description, Condition, Color, Size, Age group, Gender <a href="#">Edit attributes</a>

**Show your products with free listings** Free  Enabled

Showcase your product for free in organically-ranked listing on Shopping tab. [Learn more about free listings](#)

**3. Boost your sales with paid Smart Shopping campaigns**

**Google Ads account**

987-654-3210 Maison Royer Active [Disconnect](#)

**Boost your sales with Smart Shopping Campaigns**

Boost visibility of your products with paid Smart Shopping Campaigns. Ads will be increasingly displayed to the right people at the right time. [Create campaign](#)

Activate remarketing and conversion tracking tag

**Si la demande est approuvée**, vous pouvez maintenant lancer la synchronisation de votre boutique

**Si elle est en attente** : suivez les instructions pour écraser votre demande

**En cas de refus** : votre compte est suspendu pour des raisons de politique générale, suivez les instructions pour résoudre ce problème.

## 6. Synchronisez votre boutique avec Google et configurez vos fiches produit gratuites.

6.1 Cliquez sur Exporter le flux pour lancer les paramètres du flux de produits

6.2 Choisissez votre public : Sélectionnez vos lieux cibles et vos paramètres d'expédition.

Note : Si votre pays cible est les États-Unis, veuillez ajouter les paramètres fiscaux requis

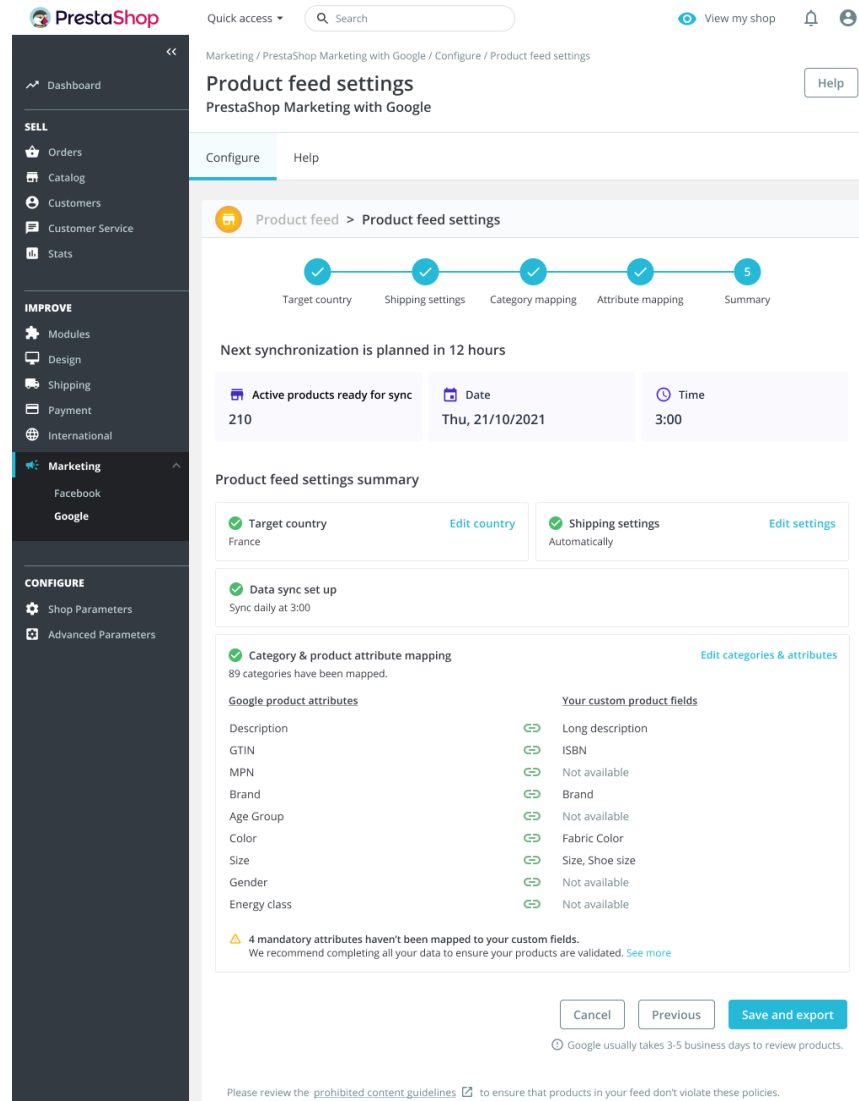
6.3 Exportez le calendrier de synchronisation : acceptez et continuez

6.4 Complétez le calendrier de synchronisation : acceptez et continuez

6.5 Vérifiez et acceptez les informations sur le flux de produits en cliquant sur

Enregistrer et Exporter

7. Activez les fiches produit gratuites en activant l'option sur la droite.



## 8. Configurez et lancez vos campagnes Shopping intelligentes :

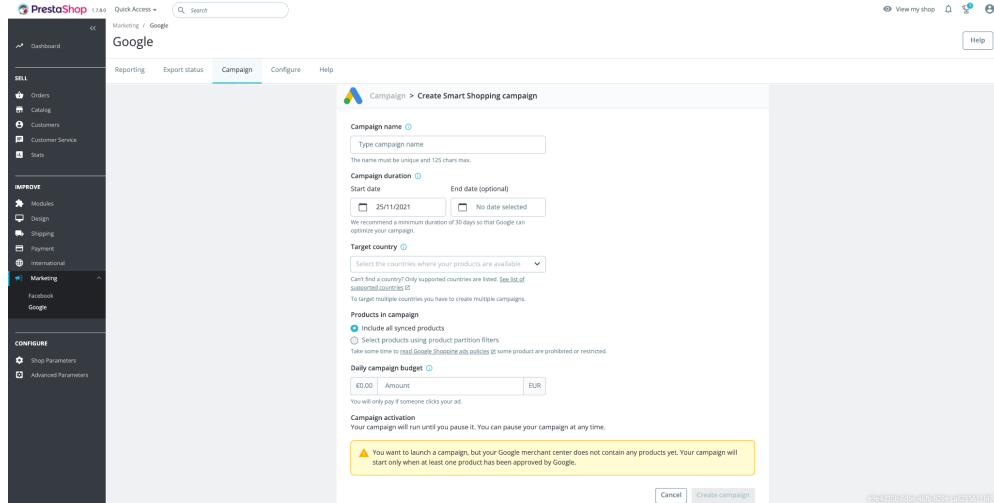
8.1 Connectez votre compte Google Ads en le sélectionnant dans la liste déroulante ou créez-en un nouveau.

### 8.2 Configurez et lancez votre campagne payante

Cliquez sur "Créer une campagne", vous devrez nommer votre campagne, choisir la durée, votre public cible, les produits que vous voulez promouvoir et fixer un budget quotidien, cliquez sur "Créer une campagne" et le tour est joué !

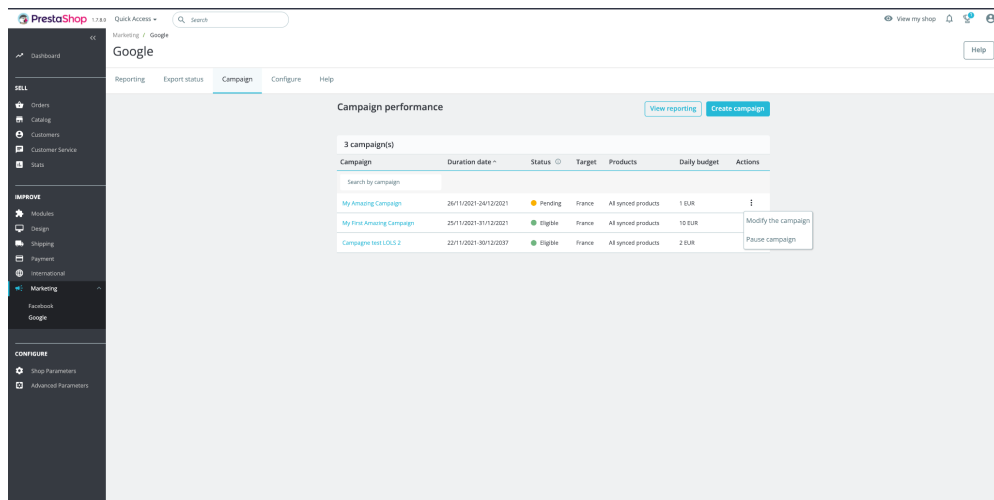
Vous pouvez interrompre ou modifier votre campagne à tout moment, mais nous vous recommandons de la laisser se dérouler pendant au moins 15 jours sans interruption ni modification.





### 8.3 Afficher les résultats de la campagne

Pour vérifier les résultats de votre campagne, allez dans l'onglet Campagne en haut de votre tableau de bord et sélectionnez l'option "Afficher les rapports". Vous accédez au tableau de bord principal, où vous trouverez les indicateurs clés de performance du compte global tels que les impressions, les clics, les coûts moyens par clic et les ventes totales. Vous pouvez sélectionner la période à analyser en haut à droite. Obtenez un aperçu des analyses de vos campagnes et des performances de l'ID produit spécifique pour la période sélectionnée.



## Exigences générales

Pour synchroniser votre boutique PrestaShop avec Google, vous devez effectuer les étapes suivantes dans votre site Web PrestaShop Marketing with Google création :

- Créez votre compte :
- Choisissez votre public :
- Indiquez les informations d'expédition

## Créez vos comptes

Connectez les comptes suivants pour utiliser PrestaShop Marketing with Google:

- **Compte PrestaShop** : Créez ou connectez votre compte PrestaShop. En permettant à votre compte PrestaShop d'être lié à votre boutique, vous l'autorisez à souscrire à des services, à les gérer et à être facturé. Ce compte sera utilisé pour tous les services activés dans votre boutique.
- **Compte PrestaShop** : Connectez votre compte Google à Google Merchant Center et à Google Ads. Lorsque vous vous connectez, vous devez autoriser PrestaShop à accéder aux différents services Google ci-dessous. Sans autorisation, vous ne pourrez pas utiliser le module.
  - Gérez vos campagnes AdWords.
  - Gérez vos listes de produits et vos comptes pour Google Shopping.
  - Gérez la liste des sites et des domaines que vous contrôlez.
- **Compte Google Merchant Center** : Liez votre boutique PrestaShop avec Google Merchant Center pour référencer vos produits sur Google. Vous pouvez créer un nouveau compte ou utiliser un compte existant.

## Choisissez votre public

Sélectionnez le lieu où vous allez vendre vos produits.

- **Lieu** : Sélectionnez votre pays cible. Vos produits éligibles et approuvés seront affichés dans tous les pays pris en charge. Votre boutique devrait déjà avoir les taux d'expédition et de taxe appropriés (si nécessaire) pour les clients potentiels dans le(s) lieu(x) que vous avez sélectionné(s). Vous ne pouvez pas sélectionner un pays dont la devise est différente de celle de votre boutique principale.

[En savoir plus sur les pays et les devises acceptées](#)

## Informations d'expédition

Indiquez les informations sur le tarif et le délai d'expédition. Ces informations seront présentées aux clients potentiels sur Google et pourront les aider dans leur décision d'achat.

- **Tarif et délai d'expédition** (choisissez entre deux options) :
  - **Importez automatiquement les paramètres d'expédition** (PrestaShop va essayer d'importer automatiquement vos informations d'expédition à partir des paramètres de votre magasin. Toutefois, il peut vous être demandé de fournir des informations supplémentaires si nous ne sommes pas en mesure de les synchroniser).
  - **Configurez manuellement les paramètres d'expédition dans le Centre pour commerçants** (Vous devez vous rendre dans le Merchant Center et saisir vous-même vos informations d'expédition. Vos produits ne seront pas synchronisés tant que vous n'aurez pas terminé cette étape)

### **Taux d'imposition (requis pour les magasins américains uniquement)**

Cette information sera affichée aux clients potentiels sur Google, ainsi que le coût de votre produit. Vous devez fournir des informations sur votre taux d'imposition directement dans votre Google Merchant Center.

## Exigences du compte Google Merchant Center

Veillez à ce que votre entreprise suive les directives de [Google Merchant Center](#). Commencez par vous assurer que votre site Web a :

- Les bases du site web, du domaine et de l'URL
- Le processus de commande et les informations de paiement sécurisés
- Les méthodes de paiement
- Les politiques de remboursement et de retour
- Les conditions de facturation
- Les informations de contact

### **Articles utiles**

- [Vérifier que votre magasin respecte les politiques et exigences des annonces Shopping](#)
- [Raisons courantes de désapprobation et comment les éviter ou les réparer](#)

### **Les bases du site web, du domaine et de l'URL**

Le site web de votre boutique PrestaShop doit :

- Être actif et avoir un nom de domaine valide
- Ne pas contenir de liens brisés
- Avoir une URL vérifiée et revendiquée

### **Afficher le processus de commande et les informations de paiement sécurisés**

Votre site web doit répondre aux exigences suivantes en matière de paiement et de transaction :

- **Processus de paiement sécurisé** : Le traitement des paiements ou des transactions doit être effectué sur un serveur de traitement sécurisé (protégé par SSL, avec un certificat SSL https:// valide)

- **Fournisseur de paiement valide** : Traitez toutes les transactions par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de paiement valide, comme Stripe ou PayPal
- **Modes de paiement visibles** : Affichez les modes de paiement acceptés sur votre site web

**Conseil** : Si vous utilisez PayPal, vous avez la possibilité de lier votre compte à Merchant Center. L'association de votre compte PayPal permet de fournir à Google des données pertinentes sur les commandes et les expéditions, ce qui peut améliorer vos rapports et vos performances au fil du temps.

## Politiques de remboursement et de retour

Vos politiques de remboursement et de retour doivent être précises et faciles à trouver sur votre site web. Si l'équipe de révision de Google ne les trouve pas, votre compte peut être suspendu. Si vous ne proposez pas de retour ou de remboursement, veillez à l'indiquer explicitement sur votre site web.

Assurez-vous d'expliquer ce qui suit :

- **Politiques (obligatoires)** : Expliquez comment vous traitez les retours et les remboursements, y compris ce que le client doit faire, le délai de retour et le moment où le client peut espérer un remboursement
- **Adresses de retour (obligatoires)** : Indiquez l'endroit où le retour doit être envoyé
- **Règles (recommandées)** : Partagez les règles relatives aux remboursements et aux retours
- 

[Learn more about return policy requirements](#)

## Conditions de facturation

Veillez à ce que les conditions de facturation soient claires et bien visibles sur votre site web.

[En savoir plus sur les conditions de facturation](#)

## Informations de contact

Vos coordonnées doivent être visibles et affichées avec précision sur votre site web. Vous devrez fournir au moins un moyen pour les clients de vous contacter, tel qu'un courriel de contact, un numéro de téléphone, un formulaire "contactez-nous" ou une adresse physique de l'entreprise.

**Conseil** : Ajoutez vos coordonnées dans le pied de page de votre site web afin que les clients puissent les trouver facilement.

## Informations sur les flux de produits

PrestaShop Marketing with Google synchronisera automatiquement votre boutique PrestaShop. Les données relatives aux produits sont transmises quotidiennement à Google Merchant Center, et vous pouvez ajouter ou modifier vos produits individuellement ou en masse. Pour que vos

produits soient approuvés par Google, assurez-vous que votre flux de produits comprend les informations suivantes :

- Informations générales sur les produits
- Identifiants uniques des produits
- Exigences en matière de données pour des catégories spécifiques :
  - Vêtements et accessoires
  - Médias
  - Livres

## Informations générales sur les produits

Incluez les informations de base sur le produit, comme le titre, la description, l'identifiant (ID), le lien et l'image du produit.

[En savoir plus sur les spécifications des données produit](#)

## Identifiants uniques des produits

Incluez des identifiants de produits uniques pour aider à définir vos produits sur le marché mondial. Ces données aident Google à identifier les produits que vous vendez et à les faire correspondre aux requêtes de recherche, de sorte que vos produits puissent apparaître lorsque les acheteurs effectuent une recherche sur Google.

[En savoir plus sur les identifiants uniques de produit](#)

## Exigences en matière de données pour des catégories spécifiques

Indiquez toute exigence spécifique pour les produits de ces catégories :

- **Vêtements et accessoires** : Examinez les directives relatives aux données suivantes : groupe d'âge, genre, couleur, et taille.
- **Médias** : Les produits tels que la musique, les films ou les jeux vidéo nécessitent un identifiant de produit unique spécifique : UPC, EAN, ou JAN
- **Livres** : Les produits de cette catégorie nécessitent un identifiant de produit unique spécifique : ISBN

## Synchronisation des flux de produits et statuts

Les informations sur les produits seront synchronisées une fois par jour. Cela signifie que toute modification apportée à votre catalogue sera mise à jour dans votre catalogue Google Merchant Center le jour suivant.

À partir de ce module, vous pouvez consulter l'état de votre synchronisation :

- **Prêt à exporter** : la synchronisation est programmée et aura lieu le soir même
- **Completed** : la synchronisation a eu lieu
- **Failed** : la tentative de synchronisation a échoué, veuillez contacter le support PrestaShop pour vous aider à résoudre le problème potentiel.

Après avoir soumis votre flux de produits, un statut sera attribué à vos produits. Il existe six statuts de produit différents :

- **Actif** : Ces produits sont entièrement approuvés et peuvent apparaître dans des listes gratuites sur l'onglet Google Shopping dans les trois à cinq prochains jours. Vos produits peuvent également apparaître sur Google Search, Google Images et Gmail si vous vendez aux États-Unis.
- **Expirant** : Ces produits deviendront inactifs et n'apparaîtront plus sur Google dans les trois prochains jours.
- **En attente** : Ces produits sont toujours en cours de traitement par Google et n'apparaîtront pas sur Google tant qu'ils n'auront pas été approuvés.
- **Désapprouvé** : Ces produits sont inactifs et n'apparaissent pas sur Google. Vérifiez leur statut d'erreur pour en savoir plus.

## Fiches produit gratuites sur Google

Les fiches produit gratuites génèrent du trafic en présentant vos produits aux acheteurs qui recherchent activement ce que vous vendez. Vos produits apparaîtront dans l'onglet Google Shopping, et peuvent également apparaître dans Google Search, Google Images et Gmail si vous vendez aux États-Unis.

### Fiches produit standards

Les produits qui peuvent faire l'objet d'un référencement standard peuvent apparaître gratuitement sur Google. Si vous n'êtes autorisé à figurer que dans les fiches produit standards, vos produits apparaîtront comme **actifs** dans votre liste de produits Tableau de bord de l'état d'approbation des produits.

### Fiches améliorées

Les produits pouvant faire l'objet de listes améliorées apparaîtront dans des formats riches en contenu dans l'onglet Shopping, ce qui peut augmenter le trafic et stimuler les ventes. Si vous n'êtes autorisé à figurer que dans les fiches produit standards, vos produits apparaîtront comme **actifs** dans votre liste de produits Tableau de bord de l'état d'approbation des produits.

### Refuser les fiches produit gratuites

Si vous ne souhaitez pas référencer vos produits gratuitement sur Google, vous pouvez choisir de ne pas le faire dans le Google Merchant Center.

[Découvrez comment gérer les programmes dans le Google Merchant Center](#)

#### Helpful articles:

- [Données et conditions d'admissibilité pour exposer vos produits gratuitement](#)
- [Bonnes pratiques pour référencer gratuitement vos produits sur Google](#)

## Campagnes Shopping intelligentes Google

Les campagnes Shopping intelligentes vous permettent de toucher encore plus de clients et de développer votre activité en faisant la promotion de vos produits dans les annonces Google sur Google Search, Shopping, YouTube, Gmail et le réseau Google Display.

Vous pouvez connecter votre compte Google Ads, choisir un budget et lancer votre campagne directement depuis votre ordinateur PrestaShop Marketing with Google. Vous pouvez également suivre les performances, analyser les campagnes et accéder à des rapports automatisés.

Une fois que vous aurez lancé votre campagne Shopping intelligente, la technologie intelligente de Google optimisera vos annonces afin qu'elles apparaissent au bon moment et au bon endroit pour stimuler le trafic et les ventes en magasin. Vous pouvez modifier ou interrompre votre campagne à tout moment, mais nous vous recommandons de laisser au moins 15 jours à votre campagne pour qu'elle soit optimisée avant d'apporter des modifications

### Recevez un crédit d'annonce de Google

Découvrez comment Google Ads peut vous aider à accroître votre chiffre d'affaires en touchant les bonnes personnes au bon moment. Commencez et recevez un crédit d'annonces de Google lorsque vous créez votre nouveau compte Google Ads. Voir les conditions générales.

#### Articles utiles :

- [A propos des campagnes Shopping intelligentes](#)
- [Optimiser les campagnes Shopping intelligentes](#)

### Démarrer avec l'analyse des campagnes

Une fois que vos fiches produit gratuites et vos campagnes Shopping intelligentes sont configurées, vous pouvez suivre vos performances directement depuis votre tableau de bord PrestaShop Marketing with Google. Les mesures suivantes seront visibles dans vos rapports.

#### Conversions

Une conversion est comptabilisée lorsqu'une personne interagit avec votre annonce Shopping et effectue une action que vous avez définie comme utile pour votre entreprise, comme un achat en ligne.

[En savoir plus sur les conversions](#)

#### Clics

Lorsque quelqu'un clique sur votre annonce, Google Ads le comptabilise comme un clic.

[En savoir plus sur les clics](#)

## Impressions

Une impression signifie le nombre de fois que votre publicité est affichée. Les impressions sont comptées chaque fois que votre annonce est diffusée sur une page de résultats de recherche ou sur un autre site du réseau Google.

[En savoir plus sur les impressions](#)

## Ventes totales

Il s'agit du montant total des ventes que votre boutique a reçues grâce à vos campagnes Shopping intelligentes.

## Dépenses totales

C'est le montant total que vous avez dépensé pour les annonces Shopping intelligentes.

# Avertissements ou suspensions de compte Google Ads

## Examen initial

Lorsque vous téléchargez des articles sur votre compte pour la première fois, vos articles et votre site Web seront soumis à un examen initial pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences de [Google et aux règlements de Shopping](#). Ce processus peut prendre entre trois et cinq jours et vos produits apparaîtront comme étant **en attente**.

Si l'examen révèle que vos produits ou votre site Web ne sont pas conformes aux politiques des annonces Shopping, votre compte sera immédiatement suspendu et vous recevrez un e-mail de notification contenant des informations complémentaires. Si l'évaluation est réussie, vos produits pourront apparaître dans les annonces Shopping.

[Pour en savoir plus sur l'application des règles au niveau du compte en cas de violation des règles, cliquez ici.](#)

## Violations de la politique au niveau du compte : avertissements et suspension

Si votre site Web n'est pas conforme aux [politiques de Google](#) ou aux [conditions générales](#), vos produits peuvent être refusés et vous pouvez recevoir :

- **Un courriel d'avertissement** : comprenant des détails sur le problème, la façon de le résoudre et un délai pour le résoudre (généralement sept jours)
- **Suspension de compte** : Si vos problèmes ne sont pas résolus, vous recevrez une série d'e-mails contenant toutes les informations pertinentes relatives aux politiques des annonces Shopping et à la suspension du compte. Une fois que vous aurez résolu tous les problèmes, votre compte ou votre site Web sera réexaminé et l'avertissement sera levé.

Si Google détecte une violation flagrante des règles, votre compte sera suspendu immédiatement et sans avertissement préalable.



Les violations flagrantes de la politique incluent :

- Contournement des systèmes
- Avantage déloyal
- Marchandises contrefaites
- Promotion de pharmacies non autorisées
- Pratiques commerciales inacceptables

Si vous pensez qu'il y a eu une erreur et que vous n'avez pas enfreint les règles de Google, vous pouvez soumettre un appel.

En savoir plus sur les suspensions de comptes Google Ads et mesures d'application au niveau du compte pour violation des règles.

Vous avez toujours des problèmes ? Contactez notre équipe d'assistance spécialisée à l'adresse suivante : [support-google@prestashop.com](mailto:support-google@prestashop.com)

## Correction des avertissements ou des suspensions de compte

Pour commencer à toucher les acheteurs avec PrestaShop Marketing with Google, votre site Web et vos données produit doivent suivre certaines règles de Google.

Voici quelques raisons courantes pour les avertissements ou les suspensions de compte, et ce que vous devez faire si vous en recevez un.

## Raisons courantes des avertissements et des suspensions de compte

### Politique de remboursement manquante

Les clients doivent pouvoir trouver rapidement vos règles de remboursement et vos conditions de service sur votre site. Si l'équipe d'avis de Google ne les trouve pas, votre compte peut être suspendu. Si vous ne proposez pas de retour ou de remboursement, veillez à l'indiquer explicitement sur votre site web.

Vos règles doivent expliquer clairement comment vous traitez les retours et les remboursements, notamment :

- Ce que le client est tenu de faire
- Vos règles pour les retours et les remboursements : il est important que vos clients puissent trouver facilement vos coordonnées et comprendre le fonctionnement de la procédure de retour et de remboursement.

## Informations de paiement incomplètes

Assurez-vous d'avoir un fournisseur de paiement valide et que les icônes de paiement sont visibles sur votre vitrine en ligne.

## Fausse représentation de soi ou de ses produits

Les acheteurs ne doivent pas se sentir trompés par le contenu promu dans les publicités Shopping. Il est donc important que vos publicités soient précises, honnêtes et informatives.

Les éléments suivants ne sont pas autorisés :

- Les promotions qui incitent les utilisateurs à effectuer un achat, un téléchargement ou un autre engagement sans leur fournir au préalable toutes les informations pertinentes et sans obtenir leur consentement explicite
- Les promotions qui vous représentent, vous ou vos produits, d'une manière qui n'est pas exacte, réaliste ou véridique
- Informations de contact insuffisantes
- Informations de paiement insuffisantes
- Numéro de téléphone manquant
- Politique de remboursement manquante

En savoir plus sur les [infractions de fausse déclaration et sur la manière de les résoudre](#).

Demande de réexamen après une notification de suspension

Si une violation de la politique ou de la qualité des données est détectée, vous recevrez un courriel de notification qui décrit le problème et vous donne un délai pour le résoudre.

Avant ce délai d'exécution, vous pouvez demander un examen de courtoisie. Si tous les problèmes sont résolus d'ici la publication de cet article, l'avertissement sera levé et vos annonces continueront à être diffusées.

Si les problèmes ne sont pas résolus après votre première demande de révision, vous pouvez faire une deuxième demande de révision à tout moment. Si vos problèmes ne sont pas résolus après la deuxième demande, cela déclenchera une période de réflexion d'une semaine pendant laquelle le bouton de révision sera bloqué. Votre compte restera suspendu pendant cette période et vous ne pourrez pas demander un autre examen. Cette période de réflexion d'une semaine s'applique également à toutes les demandes de révision ultérieures. Vous pouvez voir la date de fin de toute période de réflexion en naviguant sur la page Diagnostics de votre compte Merchant Center et en cliquant sur la page Questions relatives au compte.

Veuillez noter que la résolution des problèmes ne déclenchera pas automatiquement un nouvel examen, vous devrez donc en faire la demande.

Pour demander un réexamen :

Depuis votre BackOffice de PrestaShop, sélectionnez PrestaShop Marketing with Google.

- Allez dans l'onglet Paramètres et cliquez sur le numéro d'identification de votre compte pour être dirigé vers le Merchant Center.
- Une fois que vous êtes dans le Merchant Center, allez dans Produits, sélectionnez Diagnostics, puis allez dans l'onglet Problèmes de compte.
- Trouvez le numéro que vous souhaitez revoir.
- Cliquez sur Demander un réexamen.
- Cochez la case qui indique que vous avez résolu tous les problèmes.
- Cliquez sur Demander un réexamen.

Une fois que vous avez demandé un réexamen, le statut passe à "En cours de réexamen."

Les demandes peuvent prendre jusqu'à sept jours et vous recevrez une notification par courriel lorsque l'examen sera terminé.

Remarque : Aucune prolongation de délai ne sera accordée pour une quelconque violation, il est donc important d'éviter les problèmes de manière proactive et de donner la priorité aux avertissements s'ils sont reçus. Si plusieurs problèmes de compte existent, ils doivent tous être résolus avant de demander un examen de courtoisie. Dans certains cas, les examens de courtoisie ne sont pas disponibles.

## Correction des violations des données sur les produits

Violations de la politique au niveau des produits : produits désapprouvés

Les problèmes seront répertoriés sur votre onglet de flux de produits dans PrestaShop Marketing with Google et comprendront toutes les informations nécessaires, y compris le nom du produit concerné, le problème et l'action suggérée. Vous pouvez modifier les produits individuellement ou en bloc. Votre flux de produits sera synchronisé automatiquement dès que les articles seront approuvés.

Si les données de vos produits sont invalides ou manquantes, elles **n'apparaîtront pas dans les fiches produits et les annonces Shopping** ou elles y **apparaîtront mais avec des performances limitées**, notamment moins d'impressions et de clics.

Si vous avez reçu un avertissement, veuillez consulter le [Centre d'aide Google](#) et rechercher l'erreur liée à votre problème.

## Comment ajouter ou mettre à jour des données sur les produits

Pour corriger les avertissements relatifs aux données sur les produits, vous devrez mettre à jour les champs PrestaShop pour les produits concernés.

Notez que Google peut prendre trois à cinq jours ouvrables pour examiner les mises à jour après

que vous les ayez effectuées.

**Articles utiles :**

- [Résoudre les problèmes liés à votre flux](#)
- [A propos des refus pour non-respect de la qualité des données produit](#)
- [Spécification des données de produits](#)
- [Refus d'articles pour non-respect du règlement](#)

## Contactez notre équipe d'assistance

Vous rencontrez des difficultés ou vous avez une question à laquelle les guides ne répondent pas ? Vous pouvez contacter notre équipe d'assistance spécialisée à l'adresse suivante : [support-google@prestashop.com](mailto:support-google@prestashop.com)