

HELP CENTER

ACERCA DE PRESTASHOP MARKETING WITH GOOGLE

PrestaShop Marketing with Google facilita la conexión de tu tienda PrestaShop con Google, para que puedas mostrar tus productos a millones de compradores en varios canales de Google.

Una vez que hayas descargado PrestaShop Marketing with Google es sencillo conectar tu tienda y crear anuncios gratuitos y campañas publicitarias de pago. Puedes elegir un presupuesto, hacer una lista de productos elegibles, lanzar campañas y hacer un seguimiento del rendimiento, todo ello sin salir de tu back office de PrestaShop.

Conecta tu tienda con Google Merchant Center

La conexión de tu tienda a [Google Merchant Center](#) te permite subir los datos de la tienda y de los productos a Google. Tus productos se sincronizarán automáticamente para que la información relevante esté disponible para las fichas orgánicas, Google Ads y otros servicios de Google.

Puedes crear una nueva [cuenta de Merchant Center](#) o vincular una cuenta existente. Ten en cuenta que tendrás que cumplir los [requisitos de elegibilidad](#) de Merchant Center para poder conectar tu tienda.

Llega a los compradores online con anuncios gratuitos

Las fichas orgánicas impulsan el tráfico mostrando tus productos a los compradores que buscan activamente lo que vendes. Tus productos elegibles aparecerán en la pestaña Shopping, y también pueden aparecer en Google Search, Google Images y Gmail, dependiendo de tu ubicación.

[Más información sobre las fichas orgánicas aquí](#)

Aumenta tu alcance y tus ventas con Máximo rendimiento

Máximo rendimiento te ayuda a impulsar el rendimiento según tus objetivos de conversión, traduciéndose en más valor y conversiones mediante la optimización en tiempo real en diversos canales a través del aprendizaje automático.

[Saber más sobre las campañas Máximo rendimiento aquí](#)

Ver los resultados de la campaña

Utiliza los informes para revisar los análisis de las campañas y evaluar el rendimiento general de la cuenta, también puedes acceder a las campañas y al rendimiento de productos específicos sin salir de PrestaShop.

[Saber más sobre las campañas Máximo rendimiento aquí](#)



1. EMPEZAR

Instalación

Atención: Si acabas de crear tu tienda PrestaShop, la extensión se pre instalará automáticamente en tu back office y podrás acceder directamente desde tu catálogo de Módulos.

La instalación es sencilla, puedes empezar en 5 pasos fáciles:

1. Haz clic en "Descargar" para obtener el archivo ZIP.
2. Vuelve a tu back office y navega hasta el Gestor de módulos situado en el menú de la barra lateral izquierda, selecciona Módulo y Servicios.
3. Haz clic en el botón "Cargar un módulo" situado en la parte superior derecha, selecciona el archivo ZIP que deseas cargar y haz clic en OK.
4. Tu módulo está instalado y aparecerá en tu lista de módulos instalados, para comenzar la configuración, haz clic en "Configurar".
5. Si tienes varias boutiques, tendrás que configurar cada una de ellas por separado. Selecciona tu boutique directamente de la lista una vez que inicies el onboarding.

** Para completar la configuración, se te pedirá vincular tus cuentas de Google (Google, Google Merchant Center y Google Ads). Puedes crear una nueva cuenta directamente desde el módulo haciendo clic en Crear nueva cuenta y siguiendo los pasos.*

Instalación y configuración

1. Para activar la extensión PrestaShop Marketing with Google debes vincular tu cuenta de PrestaShop, iniciar sesión introduciendo tu dirección de correo electrónico y contraseña. Si eres un nuevo usuario, puedes crear tu cuenta fácilmente haciendo clic en "Crear nueva cuenta".
2. Ya puedes conectar tu cuenta de Google haciendo clic en Conectar cuenta.
3. Desde la interfaz de Google, elige la cuenta que deseas utilizar, si no aparece en la lista, puedes elegir conectar otra cuenta o crear una nueva.
4. Ahora, pasemos a vincular tu cuenta de Google Merchant Center. Selecciona la cuenta que deseas utilizar en la lista desplegable.
5. Puedes crear una nueva cuenta de Google Merchant Center haciendo clic en "Crear nueva cuenta". Cumple con todos los requisitos del sitio web de compras de Google marcando las casillas y luego haciendo clic en "mi tienda cumple con todos los requisitos". Valida entonces la información de tu tienda y envía tu solicitud, Google realizará una comprobación de reclamaciones del sitio.

✔ Link your shop to your PrestaShop account

✔ Associate your shop with a PrestaShop account



Your shop is associated with the PrestaShop account:
thomas.nabord+fb@prestashop.com

Associated shops



✔ Data Sharing is enabled



Data Synchronisation is enabled. You have agreed to synchronise relevant data from your shop with this module.

View my shared data



✔ Reach more people on Google with free listings

Free listings give you access to millions of shoppers searching for products similar to yours. Display your products for free in organically ranked listings on the Shopping tab when you connect your Google account to Google Merchant Center.

Businesses using free listings and ads on the Shopping tab together have seen an average >50% increase in clicks and >100% increase in impressions. (Google Internal Data, July 2020)



Google account Connected



thomasnabord@gmail.com



Merchant Center account Connected



PokeDoge - 476262275



Product feed

Next synchronization on 26/04/2023, 21:00:00

✔ Shipping settings

[Edit](#)

✔ Delivery time & rates

[Edit](#)

✔ Attribute mapping

[Edit](#)

✔ Advertise on Google with Performance Max

Connect or create your Google Ads account and launch a Performance Max campaign for your products. Maximize your campaign performance across multiple Google channels through one single campaign. Show your ads where they have higher chances of driving conversion.

Even better, you don't pay unless your customers click.



Google Ads account Connected



562-728-1739 - PokeDoge



Boost your sales with Performance Max Campaigns

With Performance Max, you can advertise your products and maximize your ads performance across multiple Google channels through one single campaign. Even better, you don't pay unless your customers click!

[Launch campaign](#)



Enable remarketing and conversion tracking tag

In the European Economic Area, the United Kingdom or Switzerland, Performance Max campaigns can be used with any Comparison Shopping Service (CSS) you work with. The ads will show on general search results pages and on any other surfaces the CSS has opted in to.

On

Just starting out in Google advertising?



Get 400€ of Google Ads credits* when you spend at least 400€ to create your first campaigns on PrestaShop or directly via your [Google Ads Account](#).

*Your voucher will be applied automatically from the moment you start spending! *The amount needs to be spent within 60 days of the first campaign spend and credits will be valid for 60 days once credited. [Read T&C](#)

Si se aprueba: ahora puedes iniciar la sincronización de tu tienda

Si está pendiente: sigue las instrucciones para sobrescribir su reclamación

Si ha sido rechazada: tu cuenta ha sido suspendida por razones de reglamento, sigue las instrucciones para resolver este problema

6. Sincroniza tu tienda con Google y configura tus fichas orgánicas de productos

6.1 Haz clic en Exportar feed para iniciar la configuración del feed de productos

6.2 **Elige tu público:** Selecciona las ubicaciones de destino y los parámetros de envío.

Atención: Si tu país de destino es EE. UU., añade los parámetros de impuestos necesarios

6.3 Exporta el calendario de sincronización: aceptar y continuar

6.4 Completa el mapa de atributos de productos

6.5 Revisa y acepta la información del feed de productos haciendo clic en guardar y exportar

7. Habilita las fichas orgánicas activando la opción de la derecha.



Next synchronization is planned in -13 hours

Active products ready for sync
0

Date
Thursday, July 22, 2021 3:24 AM

Product feed settings summary

Shipping settings [Edit settings](#)
Imported from backoffice

Data sync set up
2021-10-06T01:00:00.000Z

Delivery time & rates [Edit settings](#)
Target country
France
Delivery time & rates
Configured carriers from backoffice

Category & product attribute mapping [Edit categories & attributes](#)
4 categories have been mapped

Google product attributes	Your custom product fields
Description	description
GTIN	gtin
MPN	mpn
Brand	manufacturer

I understand and agree to the following conditions*

- The synchronization of my product feed will take time at 03:24 AM (It might take between 1 to 4 hours)
- Google products reviews may take between 3 to 5 business days

[Cancel](#) [Previous](#) [Save and export](#)

It takes 3-5 business days to review products

Please review the [prohibited content guidelines](#) to ensure that products in your feed don't violate these policies.

8. Configura y lanza tus Campañas Máximo rendimiento :

8.1 Conecta tu cuenta de Google Ads seleccionándola en la lista desplegable o crea una nueva.

8.2 Configura y lanza tu campaña de pago:

Haz clic en "Crear campaña", tendrás que nombrar tu campaña, elegir la duración, tu público objetivo, los productos que quieres promocionar y establecer un presupuesto diario, haz clic en "Crear campaña" y ¡listo!



i Performance Max is an enhanced campaign type powered by Google's smart technology. It can help you optimize your ads across multiple Google channels and drive better results for your business.

Campaign name ⓘ

Clément Peltier ✓

The name must be unique and 125 chars max.

Campaign duration ⓘ

Start date

26/04/2023

End date (optional)

No date selected

We recommend a minimum duration of 30 days so that Google can optimize your campaign.

Target country ⓘ

France X

To target multiple countries you have to create multiple campaigns.

Products filters

Include all synced products

Select products using product partition filters

Take some time to [read Google Shopping ads policies](#) some product are prohibited or restricted.

Daily campaign budget ⓘ

€

10 ✓

EUR

You will only pay if someone clicks your ad.

PrestaShop Tips and Tricks

It is generally recommended to start with a minimum budget of €10.00 per day for your daily ad spend. This allows you to reach a larger audience & potentially see better results.

▶ Read more



Christophe
PrestaShop eCommerce Expert

Campaign activation

Your campaign will run until you pause it or as soon as end date is meet. You can pause it at any time.

Cancel

Create campaign

8.3 Ver los resultados de la campaña

Para comprobar los resultados de tu campaña, selecciona la pestaña Campaña en la parte superior del panel de control y selecciona la opción "Ver informes". Accederás al panel principal, donde encontrarás los KPIs de rendimiento general de la cuenta como impresiones, clics, costes medios por clic y ventas totales, puedes seleccionar el periodo a analizar en la parte superior derecha. Obtén una visión general de las analíticas de tus campañas y del rendimiento de ID de producto específico para el periodo seleccionado.

Boost your sales with Performance Max Campaigns

Performance Max is the next generation of Smart Shopping campaigns. It is an enhanced campaign type powered by Google's smart technology. It works behind the scene to automatically optimise your ads across the shopping journey to drive maximum performance.

[Launch campaign](#)

Campaign performance [View reporting](#) Type: Performance Max ▾

5 campaigns

Campaign	Duration date	Status	Target	Product Filters	Daily budget	Actions
Search by campaign						
Prestashop Demo 2	12/04/2023-14/04/2023	● Ended	France	No filters selected	€10.00	⋮
<u>Prestashop Demo</u>	From 12/04/2023	● Eligible	France	No filters selected	€10.00	⋮
April 2023 Sale	01/04/2023-30/04/2023	● Eligible	France	No filters selected	€1.00	⋮
March 2023 Sale (via GAds)	09/03/2023-31/03/2023	● Ended	France	No filters selected	€5.00	⋮
March 2023 Sale	01/03/2023-13/04/2023	● Paused	France	No filters selected	€50.00	⋮

Requisitos generales

Para sincronizar tu tienda PrestaShop con Google, tendrás que completar los siguientes pasos en tu PrestaShop Marketing with Google. Configuración:

- Configura tus cuentas
- Elige a tu público
- Proporciona información de envío

Configura tus cuentas

Conecta las siguientes cuentas para utilizar PrestaShop Marketing with Google:

- **Cuenta PrestaShop:** Crea o conecta tu cuenta de PrestaShop. Al permitir que tu cuenta de PrestaShop esté vinculada a tu tienda, la autorizas a suscribirse a los servicios, a gestionarlos y a ser facturada. Esta cuenta se utilizará para todos los servicios activados en tu tienda.
- **Cuenta Google:** Conecta tu cuenta de Google con Google Merchant Center y Google Ads. Al iniciar la sesión, debes autorizar a PrestaShop a acceder a los diferentes servicios de Google que se indican a continuación. Sin autorización, no podrás utilizar el módulo.
 - Gestiona tus campañas de AdWords.
 - Gestiona tus listados de productos y tus cuentas para Google Shopping.
 - Gestiona la lista de sitios y dominios que controlas.

- **Cuenta de Google Merchant Center:** Conecta tu tienda PrestaShop con Google Merchant Center para que tus productos aparezcan en Google. Puedes crear una nueva cuenta o utilizar una cuenta existente.

Elige a tu público

Selecciona dónde venderás tus productos.

- **Ubicación:** Selecciona tu país o países de destino. Tus productos elegibles y aprobados se

mostrarán en todos los países admitidos. Tu tienda ya debe tener las tarifas de envío y de impuestos adecuadas (si son necesarias) para los clientes potenciales de tu(s) ubicación(es) seleccionada(s). No puedes seleccionar un país con una moneda diferente a la de tu tienda principal.

[Aprende más sobre los países y las monedas admitidos](#)

Información de envío

Proporciona información sobre tu tarifa de envío y tiempo de entrega. Esto se mostrará a los clientes potenciales en Google y puede ayudarles en sus decisiones de compra.

- **Tarifa de envío y tiempo de entrega** (elige entre dos opciones):
 - **Importar automáticamente la configuración de envío** (PrestaShop intentará importar automáticamente la información de envío de la configuración de tu tienda. No obstante, es posible que se te pida información adicional si no podemos sincronizarla).
 - **Configurar manualmente los ajustes de envío en el Merchant Center** (tienes que ir al Merchant Center e introducir tú mismo la información de envío. Tus productos no se sincronizarán hasta que completes este paso).

Tasas impositivas (necesarias sólo para las tiendas de EE.UU.)

Esto se mostrará a los clientes potenciales en Google, junto con el coste de tu producto. Tienes que proporcionar información sobre tu tasa impositiva directamente en tu Google Merchant Center.

Requisitos de Google Merchant Center

Asegúrate de que tu empresa siga las [directrices de Google Merchant Center](#).

- Comienza por asegurarte de que tu sitio web tiene:
 - Sitio web, dominio y URL
 - Proceso de pago seguro e información de pago
 - Métodos de pago
 - Política de devoluciones y reembolsos
 - Condiciones de facturación
 - Información de contacto

Artículos útiles

- [Verifica que tu tienda sigue las políticas y requisitos de los anuncios de compra](#)
- [Motivos comunes de desaprobación y cómo evitarlos o solucionarlo](#)

Sitio web, dominio y URL

Tu sitio web PrestaShop debe:

- Estar en línea y tener un dominio válido
- No contener enlaces rotos
- Tener una URL verificada y reclamada

Proceso de pago seguro e información de pago

Tu sitio web debe cumplir los siguientes requisitos de pago y transacciones:

- **Proceso de pago seguro:** El pago o el procesamiento de las transacciones debe realizarse a través de un servidor de procesamiento seguro (protegido por SSL, con un certificado https://SSL válido)
- **Proveedor de pagos válido:** Procesar todas las transacciones a través de un proveedor de pagos válido, como Stripe o PayPal
- **Métodos de pago visibles:** Muestra los métodos de pago aceptados en tu sitio web

Consejo: Si utilizas PayPal, tienes la opción de vincular tu cuenta a Merchant Center. La vinculación de tu cuenta de PayPal ayuda a proporcionar a Google datos relevantes sobre los pedidos y los envíos, lo que puede mejorar tus informes y tu rendimiento a lo largo del tiempo.

Política de devoluciones y reembolsos

Tus políticas de reembolso y devolución deben ser precisas y fáciles de encontrar en tu sitio web. Si el equipo de revisión de Google no puede encontrarlos, tu cuenta puede ser suspendida. Si no ofreces devoluciones ni reembolsos, asegúrate de indicarlo explícitamente en tu sitio web.

Asegúrate de explicar lo siguiente:

- **Políticas (obligatorias):** Explica cómo gestionas las devoluciones y los reembolsos, incluyendo lo que el cliente debe hacer, el plazo de devolución y cuándo puede esperar un reembolso
- **Direcciones de devolución (obligatorias):** Incluye a dónde debe enviarse la devolución
- **Reglamento (recomendado):** Comparte el reglamento sobre reembolsos y devoluciones

[Más información sobre los requisitos de la política de devoluciones](#)

Condiciones de facturación

Asegúrate de ofrecer unas condiciones de facturación claras y visibles en tu sitio web.

[Más información sobre las condiciones de facturación](#)

Información de contacto

Tu información de contacto debe ser visible y estar correctamente expuesta en tu sitio web. Debes proporcionar al menos una opción para que los clientes se pongan en contacto contigo, como un correo electrónico de contacto de asistencia, un número de teléfono, un formulario de "contacto" o una dirección física de la empresa.

Consejo: Añade tu información de contacto en el pie de página de tu sitio web para que los clientes la encuentren fácilmente.

Detalles e información sobre el feed de productos

PrestaShop Marketing con Google. sincronizará automáticamente tus datos de los productos en PrestaShop con Google Merchant Center diariamente, y puedes añadir o editar tus productos individualmente o en bloque. Para garantizar que tus productos sean aprobados por Google, asegúrate de que tu feed de productos incluya la siguiente información:

- Información general del producto
- Identificadores de producto únicos
- Requisitos de datos para categorías específicas:
 - Ropa y accesorios
 - Medios de comunicación

- Libros

Información general del producto

Incluye la información básica del producto, como el título, la descripción, la identificación, el enlace y la imagen.

[Aprende más sobre las especificaciones de datos de los productos](#)

Identificadores de producto únicos

Incluye identificadores de producto únicos para ayudar a definir tus productos en el mercado global. Estos datos ayudan a Google a identificar los productos que vendes y a relacionarlos con las consultas de búsqueda, de modo que tus productos puedan aparecer cuando los compradores realicen búsquedas en Google.

[Más información sobre los identificadores únicos de productos](#)

Requisitos de datos para categorías específicas

Indica cualquier requisito específico para los productos de estas categorías:

- **Ropa y accesorios:** Revise las directrices para los siguientes datos: **rango de edad, sexo, color, y talla**
- **Audio y vídeo:** Productos como la música, las películas o los videojuegos requieren un identificador de producto único y específico: UPC, EAN o JAN
- **Libros:** Los productos de esta categoría requieren un identificador único de producto específico: ISBN

Sincronización del feed de productos y estados

La información del producto se sincronizará una vez al día. Esto significa que cualquier cambio en tu catálogo se actualizará en tu catálogo de Google Merchant Center al día siguiente.

Desde el módulo, puedes ver el estado de tu sincronización:

- **Listo para exportar:** la sincronización está programada y tendrá lugar esa misma noche
- **Completada:** la sincronización ha tenido lugar
- **Fallida:** el intento de sincronización ha fallado, por favor ponte en contacto con el servicio de asistencia de PrestaShop para que te ayuden a resolver el posible problema.
-

Después de enviar tu feed de productos, se te asignará un estado a tus productos. Hay seis estados diferentes del producto:

- **Activo:** Estos productos están totalmente aprobados y pueden aparecer en fichas orgánicas en la pestaña de Google Shopping en los próximos tres a cinco días. Tus productos también pueden aparecer en Google Search, Google Images y Gmail si vendes en Estados Unidos.
- **Caducando:** Estos productos quedarán inactivos y dejarán de aparecer en Google en los próximos tres días.
- **Pendiente:** Estos productos todavía están siendo procesados por Google y no aparecerán en Google hasta que sean aprobados.
- **Desaprobado:** Estos productos están inactivos y no aparecen en Google. Comprueba su estado de error para saber más.

Listados gratuitos en Google

Las fichas orgánicas impulsan el tráfico mostrando tus productos a los compradores que buscan activamente lo que vendes. Tus productos aparecerán en la pestaña de Google Shopping, y también pueden aparecer en Google Search, Google Images y Gmail si vendes en Estados Unidos.

Listados estándar

Los productos elegibles para los listados estándar pueden aparecer de forma gratuita en Google. Si recibes aprobación solo para listados estándar, tus productos aparecerán como **Activos** en tu Panel de control del estado de aprobación de los productos.

Listados mejorados

Los productos elegibles para los listados mejorados aparecerán en formatos ricos en contenido en la pestaña Shopping, lo que puede impulsar el tráfico y las ventas. Si recibes aprobación tanto para listados estándar como para listados mejorados, tus productos aparecerán como **Activos** en tu Panel de control del estado de aprobación de los productos.

No participar en las fichas orgánicas

Si no quieres publicar tus productos de forma gratuita en Google, puedes excluirte en Google Merchant Center.

[Aprende a gestionar programas en Google Merchant Center](#)

Artículos útiles:

- [Datos y requisitos para mostrar tus productos de forma gratuita](#)
- [Prácticas recomendadas para anunciar tus productos de forma gratuita en Google](#)

Campañas Máximo rendimiento

Máximo rendimiento es un tipo de campaña basada en objetivos que te permite acceder a varios canales de Google desde una sola campaña. Está diseñada para complementar tus campañas de búsqueda basadas en palabras clave, con el fin de ayudarte a encontrar más clientes que realicen conversiones en todos los puntos de contacto en Google.

Puedes conectar tu cuenta de Google Ads, elegir un presupuesto y lanzar tu campaña directamente desde tu panel de control de PrestaShop Marketing with Google. También puedes hacer un seguimiento del rendimiento, revisar los análisis de las campañas y acceder a informes automatizados.

Una vez que lances tu campaña Máximo rendimiento, la [tecnología inteligente](#) de Google optimizará tus anuncios para que aparezcan en el momento y lugar adecuados para impulsar el tráfico y las ventas de la tienda. Puedes editar o pausar tu campaña en cualquier momento, pero te recomendamos que dejes pasar al menos 15 días para que tu campaña se optimice antes de hacer cualquier cambio.

Recibir un crédito publicitario de Google

Descubre cómo los anuncios de Google pueden ayudarte a conseguir más clientes llegando a las personas adecuadas en el momento adecuado. Empieza y recibe un crédito publicitario de Google al crear tu nueva cuenta de Google Ads. Ver [términos y condiciones](#).

Artículos útiles:

- [Acerca de las Campañas Máximo rendimiento](#)
- [Optimizar las Campañas Máximo rendimiento](#)

Introducción a la analítica de campañas

Una vez que tus anuncios gratuitos y tus Campañas Máximo rendimiento estén configurados, podrás hacer un seguimiento de tu rendimiento directamente desde tu panel de control de PrestaShop Marketing with Google. Las siguientes métricas serán visibles en tus informes.

Conversiones

Una conversión se toma en cuenta cuando alguien interactúa con tu anuncio de Shopping y luego realiza una acción que has definido como valiosa para tu negocio, como una compra en línea.

[Aprende más sobre las conversiones](#)

Clics

Cuando alguien hace clic en tu anuncio, Google Ads lo cuenta como un clic.

[Aprenda más sobre clics](#)

Impresiones

Una impresión significa la frecuencia con la que se muestra tu anuncio. Las impresiones se cuentan cada vez que tu anuncio se muestra en una página de resultados de búsqueda o en otro sitio de la red de Google.

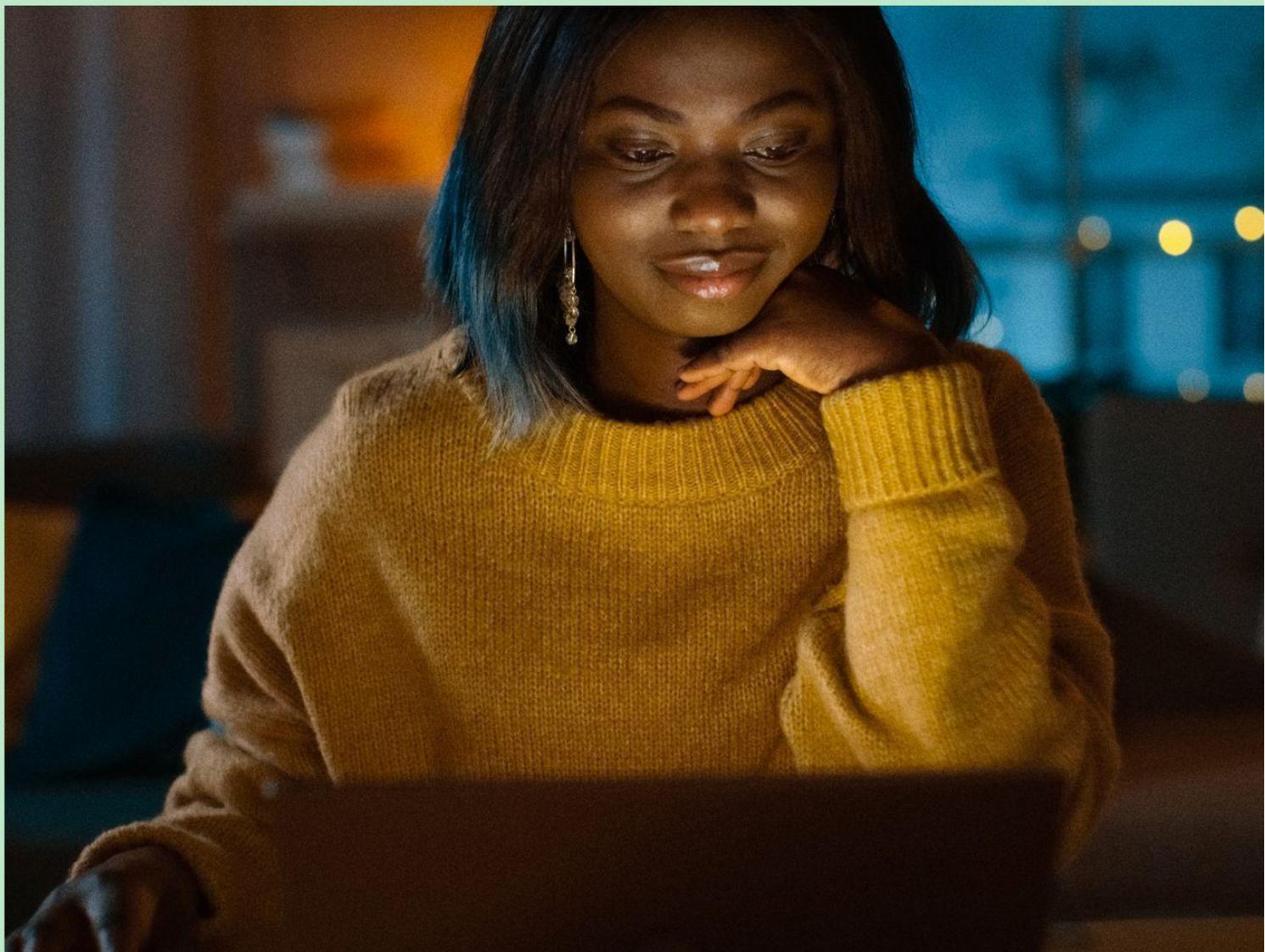
[Aprenda más sobre las impresiones](#)

Ventas totales

Esta es la cantidad total de ventas que tu tienda ha recibido de tus Campañas Máximo rendimiento.

Gastos totales

Esta es la cantidad total que has gastado en los anuncios de Máximo rendimiento.



2. PROBLEMAS CON LA CUENTA O EL PRODUCTO

Advertencias o suspensiones de cuentas de Google Ads

Revisión inicial

Cuando subas artículos a tu cuenta por primera vez, tus artículos y tu sitio web se someterán a una revisión inicial para garantizar que cumplen [los requisitos de Google](#) y [las políticas de anuncios de compras](#). Este proceso puede durar entre tres y cinco días y tus productos aparecerán como **Pendientes**.

Si la revisión revela que tus productos o tu sitio web no cumplen con las políticas de los anuncios de compras, tu cuenta será suspendida inmediatamente y recibirás un correo electrónico de notificación con más detalles. Si la revisión es satisfactoria, tus productos podrán aparecer en los anuncios de Compras.

[Más información sobre las medidas que se aplican a nivel de cuenta por infracciones a las políticas aquí.](#)

Infracciones a las políticas a nivel de cuenta: advertencias y suspensión

Si tu sitio web o tus productos no cumplen con las políticas de [Google Ads](#) o sus [términos y condiciones](#), tus productos pueden ser desaprobadados y puedes recibir:

- **Un correo electrónico de advertencia:** incluyendo detalles sobre el problema, cómo solucionarlo y un plazo para solucionar los problemas (normalmente siete días)
- **Una suspensión de la cuenta:** Si no solucionas los problemas, recibirás una serie de correos electrónicos con toda la información pertinente relacionada con las políticas de los anuncios de compras y la suspensión de la cuenta. Una vez que soluciones todos los problemas, se revisará tu cuenta o sitio web y se levantará la advertencia.

Si Google detecta una infracción flagrante de la política, tu cuenta será suspendida inmediatamente y sin previo aviso.

Entre las violaciones flagrantes de la política se incluyen:

- [Evasión de los sistemas](#)
- [Prácticas engañosas coordinadas](#)
- [Mercancías falsificadas](#)
- [Promoción de farmacias no autorizadas](#)
- [Prácticas comerciales inaceptables](#)

Si crees que ha habido un error y que no has infringido las políticas de Google, puedes [apelar la decisión](#).

Más información sobre [suspensiones de cuentas de Google Ads](#) y [aplicación por infracciones a las políticas a nivel de cuenta](#).

¿Sigues teniendo problemas? Ponte en contacto con nuestro equipo de asistencia especializado en: support-google@prestashop.com

Cómo solucionar las advertencias o suspensiones de cuentas

Para empezar a llegar a los compradores con PrestaShop Marketing with Google, tu sitio web y datos de productos deben seguir ciertas [políticas de Google](#).

A continuación exponemos algunas de las razones más comunes de las advertencias o suspensiones de cuentas, y qué hacer si recibes una.

Motivos más comunes de las advertencias y suspensiones de cuentas

Política de reembolso faltante

Los clientes deben poder encontrar rápidamente tu política de reembolso y condiciones de servicio en tu sitio web. Si el equipo de revisión de Google no puede encontrarlos, tu cuenta puede ser suspendida. Si no ofreces devoluciones ni reembolsos, asegúrate de indicarlo explícitamente en tu sitio web.

Tu política debe explicar claramente cómo gestiona las devoluciones y los reembolsos, incluyendo:

- Qué debe hacer el cliente
- Las normas sobre devoluciones y reembolsos: es importante que tus clientes puedan encontrar fácilmente tu información de contacto y entender cómo funciona el proceso de devolución y reembolso.
-

Información de pago insuficiente

Asegúrate de tener un proveedor de pago válido y que los iconos de pago sean visibles en tu tienda online.

Falsa representación de uno mismo o de los productos

Los compradores no deben sentirse engañados por el contenido promocionado en los anuncios de Shopping, por lo que es importante que tus anuncios sean precisos, honestos e informativos. Lo siguiente no está permitido:

- Promociones que incitan a los usuarios a iniciar una compra, descarga u otro compromiso sin proporcionar primero toda la información pertinente y obtener el consentimiento explícito del usuario
- Promociones que te representen o a tus productos de forma poco precisa, realista o veraz
- Información de contacto insuficiente
- Información de pago insuficiente
- Número de teléfono faltante
- Política de reembolso faltante

Obtén más información sobre [infracciones por falsa representación y cómo resolverlas](#).

Solicitar una nueva revisión tras una notificación de suspensión

Si se detecta una violación de la política o de la calidad de los datos, recibirás un correo electrónico de notificación que describe el problema dándote un plazo para resolverlo.

Antes de este plazo de ejecución, puedes solicitar una revisión de cortesía. Si todos los problemas han sido solucionados en el momento de esta revisión, la advertencia se levantará y tus anuncios seguirán funcionando.

Si los problemas no se resuelven tras tu primera solicitud de revisión, puedes presentar una segunda solicitud de revisión en cualquier momento. Si los problemas no se resuelven después de la segunda

solicitud, se iniciará un período de enfriamiento de una semana durante el cual se bloqueará el botón de revisión. Tu cuenta permanecerá suspendida durante este periodo y no podrás solicitar otra revisión. Este plazo de una semana también se aplica a todas las solicitudes de revisión posteriores. Puedes ver la fecha de finalización de cualquier período de enfriamiento navegando a la página de Diagnóstico de tu cuenta de Merchant Center y haciendo clic en la página de problemas de la cuenta.

Ten en cuenta que solucionar los problemas no desencadenará automáticamente una nueva revisión, por lo que tendrás que solicitarla.

Para solicitar una nueva revisión:

- Desde tu BackOffice de PrestaShop, selecciona PrestaShop Marketing with Google.
- En la pestaña Configuración haz clic en el número de identificación de tu cuenta para ser dirigido al Merchant Center.
- En Merchant Center, dirígete a **Productos**, selecciona **Diagnóstico** y luego dirígete a la pestaña **Problemas de la cuenta**.
- Busca el tema que deseas revisar.
- Haz clic en **Solicitar revisión**.
- Marca la casilla que indica que has resuelto todos los problemas.
- Haz clic en **Solicitar revisión**.

Una vez que hayas solicitado una nueva revisión, el estado cambiará a 'En revisión'.

Las solicitudes pueden tardar hasta siete días y recibirás una notificación por correo electrónico una vez que se haya completado la revisión.

Atención: No se concederán prórrogas de los plazos por ninguna infracción, por lo que es importante evitar proactivamente los problemas y dar prioridad a las advertencias si se reciben. Si existen varios problemas en la cuenta, deben resolverse todos antes de solicitar una revisión de cortesía. Hay algunos casos en los que las revisiones de cortesía no están disponibles.

Reparación de las infracciones relativas a los datos de los productos

Infracciones de la política a nivel de producto: productos desaprobados

Los problemas aparecerán en la pestaña del feed de productos de PrestaShop Marketing with Google, e incluirán todos los detalles necesarios, como el nombre del producto afectado, el problema y la acción sugerida. Puedes editar los productos individualmente o hacer ediciones en bloque. Tu feed de productos se sincronizará automáticamente una vez que los artículos sean aprobados.

Si tus productos tienen datos no válidos o faltantes, **no aparecerán en las fichas orgánicas y en los anuncios de Shopping** o **aparecerán pero con un rendimiento limitado**, incluyendo menos impresiones y clics.

Si has recibido una advertencia, visita el [centro de ayuda de Google](#) y busca el error específico.

Cómo añadir o actualizar los datos de los productos

Para solucionar las advertencias sobre los datos del producto, tendrás que actualizar los campos de PrestaShop para los productos afectados.

Ten en cuenta que Google puede tardar de tres a cinco días laborables en revisar las actualizaciones después de que realices las actualizaciones.

Artículos útiles:

- [Solucionar tu feed de productos](#)
- [Acerca de las desaprobaciones por violación de la calidad de los datos del producto](#)
- [Especificación de los datos del producto](#)
- [Acerca de las desaprobaciones de artículos por violaciones de la política](#)



With Google

¿TIENES ALGUNA PREGUNTA?

Contacta con nuestro equipo especializado de soporte en:
support-google@prestashop.com.