

Política de Reseñas y Retroalimentación

1. Propósito

Esta política establece las normas para calificar y opinar sobre servicios contratados en MinuteMarket, con el objetivo de:

- Mantener un **ambiente justo y transparente** para compradores y vendedores.
- Fomentar la **confianza** en la comunidad.
- Garantizar que las reseñas sean **auténticas y útiles**.

2. ¿Quiénes Pueden Dejar Reseñas?

- Solo usuarios que hayan **participado en una transacción confirmada** (ej: servicio marcado como "completado").
- **No se permiten reseñas de:**
 - Usuarios que cancelaron el servicio sin motivo válido.
 - Transacciones no finalizadas o rechazadas.

3. Cómo Funciona el Sistema de Calificación

- **Escala de 1 a 5 estrellas** (1 = Malo, 5 = Excelente).
- **Comentarios opcionales**, pero se recomienda ser específico (ej: "Llegó puntual y fue muy amable").
- **Ambas partes pueden evaluarse:**
 - El **comprador** califica al **vendedor** (por calidad, puntualidad, trato, etc.).
 - El **vendedor** califica al **comprador** (por claridad, respeto, consistencia, etc.).

4. Normas de Contenido

Las reseñas deben:

- ✓ Ser **honestas y basadas en hechos reales**.
- ✓ Evitar **datos personales** (nombres completos, direcciones, teléfonos).
- ✓ Usar **lenguaje respetuoso**.

Prohibido:

- ✗ **Acoso, discriminación o lenguaje ofensivo**.
- ✗ **Reseñas falsas** (ej: amigos/familiares inflando puntuaciones).
- ✗ **Extorsión** (ej: "Te doy 5 estrellas si me das un descuento").

5. Moderación y Reportes

- **Reseñas verificadas automáticamente** por la app (filtros de lenguaje, spam).
- **Los usuarios pueden reportar reseñas** que violen esta política.
- El equipo de MinuteMarket **eliminará reseñas fraudulentas** en 48 horas.
- **No se eliminarán reseñas negativas legítimas**, pero el vendedor puede **responder públicamente** para aclarar.

6. Edición y Eliminación

- **Las reseñas pueden editarse dentro de las 72 horas** posteriores a su publicación.
- Pasado ese plazo, solo el equipo de soporte podrá modificarlas **en casos justificados** (ej: error factual).

7. Confidencialidad

- Las reseñas son **públicas en perfiles**, pero:
 - No se comparte información de contacto.
 - Los usuarios pueden usar **seudónimos**.

8. Sanciones por Incumplimiento

- **Advertencia** por primera infracción (ej: lenguaje inapropiado).
- **Suspensión temporal o permanente** por:
 - Múltiples reseñas falsas.
 - Comportamiento malintencionado (ej: difamación).

9. Contacto

Para disputas o dudas:

- Email: contacto@MinuteMarket.com
- WhatsApp: 56 65 90 92 92

Fecha de última actualización: [20/07/2025]