1. **¿Qué es Referencias Locales y cómo funciona?**  
   Referencias Locales es una plataforma de intermediación tecnológica. Ayuda a las personas usuarias a encontrar y contactar proveedores, realizar reservas a través de herramientas de terceros, gestionar pagos por medio de pasarelas certificadas y publicar reseñas. La plataforma no presta directamente los servicios ni actúa como empleador de los proveedores.
2. **¿Cómo creo mi cuenta y qué verificaciones pueden solicitarme?**  
   Debes registrarte con información verdadera y mantenerla actualizada. Para proteger a la comunidad, el operador puede solicitar verificación de identidad y de actividad, como identificación oficial, licencias, pólizas de seguro, comprobantes fiscales y evidencia de permisos. Si existen inconsistencias, fraude o incumplimientos, la cuenta puede ser suspendida o cancelada.
3. **¿Cómo se procesan los pagos y almacenan mis datos de tarjeta?**  
   Los pagos se procesan por medio de pasarelas de pago con certificaciones de seguridad. La plataforma no almacena los datos de tu tarjeta. En casos de sospecha de fraude, contracargos o disputas, se pueden aplicar retenciones preventivas. Los proveedores deben emitir comprobantes fiscales cuando corresponda.
4. **¿Cuál es la política de cancelaciones y reembolsos?**  
   De manera general:

* Si cancelas con cuarenta y ocho horas o más de anticipación, se reembolsa la comisión de la plataforma. Este reembolso no incluye costos no reembolsables del proveedor o de terceros.
* Si cancelas con menos de cuarenta y ocho horas de anticipación o no te presentas, no hay reembolso, salvo situaciones de fuerza mayor debidamente documentadas.  
  Algunas categorías, como tours y eventos, pueden tener reglas adicionales.

1. **¿Qué tipo de contenido y publicaciones están prohibidos?**  
   No se permiten contenidos o actividades ilegales, engañosas, que infrinjan derechos de terceros, que pongan en riesgo a las personas usuarias o que violen normas de salud, consumo, laborales, ambientales, fiscales, de transporte o de protección animal. En el apartado de compra y venta no se permiten armas, productos falsificados, materiales peligrosos, fauna protegida, objetos robados y cualquier otro artículo prohibido por la ley.
2. **¿Cómo funcionan las reseñas y cuál es el proceso de moderación?**  
   Las reseñas deben ser auténticas y basarse en experiencias reales. No se permiten incentivos ocultos ni intercambio de beneficios a cambio de opiniones. La plataforma puede moderar o retirar reseñas y contenidos que violen estas reglas o la ley.
3. **¿Cómo reporto una posible infracción de derechos de autor o de marca?**  
   Envía una notificación por escrito al área legal con: identificación de la obra protegida, identificación del material presuntamente infractor (con enlace), tus datos de contacto, una declaración bajo protesta de decir verdad y tu firma física o electrónica. La plataforma cuenta con una persona o unidad designada para recibir y atender estos reportes.
4. **¿Cómo protegen mis datos personales?**  
   El tratamiento de tus datos se rige por la Política de Privacidad, que describe las finalidades, las bases legales, tus derechos y las medidas de seguridad. Los datos financieros se procesan directamente en las pasarelas de pago con certificaciones de seguridad.
5. **Tuve un problema con un proveedor, ¿cómo se resuelve la disputa?**  
   Primero te sugerimos dialogar con el proveedor para intentar una solución directa. Si no es posible, las disputas se resuelven mediante arbitraje vinculante conforme a la legislación de Texas y la legislación federal de Estados Unidos, con las excepciones previstas en el contrato, tales como la posibilidad de acudir a tribunales de menor cuantía y la solicitud de medidas cautelares para proteger la propiedad intelectual o la seguridad.
6. **¿Puedo reportar a un proveedor o a una persona usuaria para que se incluya en una lista de comportamiento no permitido?**  
   Sí. Si detectas fraude, riesgos de seguridad o incumplimientos graves, utiliza el canal de contacto con la administración de la plataforma para reportarlo. Se evaluarán las evidencias y, si corresponde, se aplicarán medidas como suspensión, cancelación y bloqueo para proteger a la comunidad.

En JSON:

{

"version": "faq-es-1.0.0",

"updated\_at": "2025-10-20T00:00:00Z",

"language": "es-MX",

"items": [

{

"id": "faq-001",

"question": "¿Qué es Referencias Locales y cómo funciona?",

"answer": "Referencias Locales es una plataforma de intermediación tecnológica. Ayuda a las personas usuarias a encontrar y contactar proveedores, realizar reservas mediante herramientas de terceros, gestionar pagos a través de pasarelas certificadas y publicar reseñas. La plataforma no presta directamente los servicios ni actúa como empleador de los proveedores."

},

{

"id": "faq-002",

"question": "¿Cómo creo mi cuenta y qué verificaciones pueden solicitarme?",

"answer": "Debes registrarte con información verdadera y mantenerla actualizada. Para proteger a la comunidad, el operador puede solicitar verificación de identidad y de actividad, como identificación oficial, licencias, pólizas de seguro, comprobantes fiscales y evidencia de permisos. Si existen inconsistencias, fraude o incumplimientos, la cuenta puede ser suspendida o cancelada."

},

{

"id": "faq-003",

"question": "¿Cómo se procesan los pagos y almacenan mis datos de tarjeta?",

"answer": "Los pagos se procesan por medio de pasarelas de pago con certificaciones de seguridad. La plataforma no almacena los datos de tu tarjeta. En casos de sospecha de fraude, contracargos o disputas, se pueden aplicar retenciones preventivas. Los proveedores deben emitir comprobantes fiscales cuando corresponda."

},

{

"id": "faq-004",

"question": "¿Cuál es la política de cancelaciones y reembolsos?",

"answer": "De manera general: si cancelas con cuarenta y ocho horas o más de anticipación, se reembolsa la comisión de la plataforma (no incluye costos no reembolsables del proveedor o de terceros). Si cancelas con menos de cuarenta y ocho horas o no te presentas, no hay reembolso, salvo situaciones de fuerza mayor debidamente documentadas. Algunas categorías, como tours y eventos, pueden tener reglas adicionales."

},

{

"id": "faq-005",

"question": "¿Qué tipo de contenido y publicaciones están prohibidos?",

"answer": "No se permiten contenidos o actividades ilegales, engañosas, que infrinjan derechos de terceros, que pongan en riesgo a las personas usuarias o que violen normas de salud, consumo, laborales, ambientales, fiscales, de transporte o de protección animal. En el apartado de compra y venta no se permiten armas, productos falsificados, materiales peligrosos, fauna protegida, objetos robados y cualquier otro artículo prohibido por la ley."

},

{

"id": "faq-006",

"question": "¿Cómo funcionan las reseñas y cuál es el proceso de moderación?",

"answer": "Las reseñas deben ser auténticas y basarse en experiencias reales. No se permiten incentivos ocultos ni intercambio de beneficios a cambio de opiniones. La plataforma puede moderar o retirar reseñas y contenidos que violen estas reglas o la ley."

},

{

"id": "faq-007",

"question": "¿Cómo reporto una posible infracción de derechos de autor o de marca?",

"answer": "Envía una notificación por escrito al área legal con: identificación de la obra protegida, identificación del material presuntamente infractor (con enlace o localización), tus datos de contacto, una declaración bajo protesta de decir verdad y tu firma física o electrónica. La plataforma cuenta con una unidad designada para recibir y atender estos reportes."

},

{

"id": "faq-008",

"question": "¿Cómo protegen mis datos personales?",

"answer": "El tratamiento de tus datos se rige por la Política de Privacidad, que describe las finalidades, las bases legales, tus derechos y las medidas de seguridad. Los datos financieros se procesan directamente en las pasarelas de pago con certificaciones de seguridad."

},

{

"id": "faq-009",

"question": "Tuve un problema con un proveedor, ¿cómo se resuelve la disputa?",

"answer": "Primero te sugerimos dialogar con el proveedor para intentar una solución directa. Si no es posible, las disputas se resuelven mediante arbitraje vinculante conforme a la legislación del Estado de Texas y la legislación federal de Estados Unidos, con las excepciones previstas en el contrato, como acudir a tribunales de menor cuantía y solicitar medidas cautelares para proteger la propiedad intelectual o la seguridad."

},

{

"id": "faq-010",

"question": "¿Puedo reportar a un proveedor o a una persona usuaria para que se incluya en una lista de comportamiento no permitido?",

"answer": "Sí. Si detectas fraude, riesgos de seguridad o incumplimientos graves, utiliza el canal de contacto con la administración de la plataforma para reportarlo. Se evaluarán las evidencias y, de ser procedente, se aplicarán medidas como suspensión, cancelación y bloqueo para proteger a la comunidad."

}

]

}