

Kullanıcı Değerlendirme Süreci

Son Değiştirilme Tarihi 07/09/2023 2:41 am EDT

Ne zaman değerlendirme yapabilirim?

Yemeksepeti Express siparişlerde 1 saat, restoran teslimatlı siparişlerde 2 saat sonrasında kullanıcı değerlendirme yapılabilir. Gelen notification üzerinden ya da ana sayfada yer alan değerlendirme alanından 14 gün içerisinde yorum ve puanlama yapılabilir.

Neden 5 yıldız üzerinden puanlanabiliyorum?

Yemeksepeti olarak alanımızda yapılan en güncel teknolojileri ve yenilikleri yakından takip ediyoruz. 5 yıldız modelinin tüm platformlar açısından kullanıcıların en çok tercih ettiği model olduğunu paylaşabiliriz. Kullanıcılarımızın genel deneyimini daha net aktarabilmesini amaçlıyoruz.

Değerlendirme sonucunda kişisel bilgilerim restoran tarafından görülebilir mi?

Hayır, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamınca değerlendirme yapan kullanıcılarımızın bilgilerini restoran kesinlikle göremiyor.

Nereden değerlendirme yapabilirim?

Uygulama ana ekranında yer alan "Değerlendir" butonuna tıklayarak veya Önceki Siparişlerim alanında değerlendirmeye uygun siparişinizin hemen altında bulunan "Değerlendir" butonu ile; Website üzerinde giriş sağladığınızda değerlendirmeye uygun siparişiniz için karşınıza çıkan açılır pencere üzerinden yapabilirsiniz.

Değerlendirme yaparken yorum yapmak zorunda mıyım?

Sistem 1-5 yıldız arasındaki değerlendirmeler için herhangi bir yorum yapma zorunluluğu bulundurmamaktadır.

Önceden uzun bir yorum yazabiliyorken şimdi daha kısa yazabiliyorum, neden?

Yeni uygulamamız ile birlikte kullanıcıların yorum alanındaki karakter sayısı 200 ile sınırlandırılmıştır. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Neden görselli değerlendirme yapamıyorum?

Yeni uygulamamız ile birlikte görselli değerlendirmeler kaldırılmıştır. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Yorumum ne zaman sayfaya yansır?

Hukuki yeni mevzuat gereği editör tarafından onaylanmış kullanıcı yorumlarının restoranlar yanıt verene kadar 72 saat bekletilmesi üzere düzenleme yapıldı. Restoranların yanıt verdiği yorumlar bu süre dolmadan siteye yansıtılır. Restoranın yoruma yanıt yazmaması halinde ise editör tarafından onaylı yorumlar 72 saat sonunda yayına alınır.

Puanım restoran ortalamasına ne zaman etki eder?

Yeni uygulamamız ile birlikte onay sürecinden geçen değerlendirmeler kısa bir süre içerisinde restoran sayfasına yansiyarak etki eder.

Restorana puan verdim ama etki etmedi, neden?

Restoran ortalamaları son 3 ay içerisinde verilmiş, maksimum son 150 tekil kullanıcı puanı alınarak hesaplanır. Yapmış olduğunuz puanlama son 3 ay içerisinde restorana yaptığınız puanlama ile aynı ise veya değerlendirmenin editörlerimiz tarafından iptal edilmesi halinde restoran ortalamasında değişme olmayacaktır.

Yorumum restoran sayfasında görünmüyor, neden?

Kullanıcı yorumu henüz editör kontrolünden geçmemiş olabilir ya da yayın kriterlerine bağlı olarak yorum reddedilmiştir.

Yorumum hangi kriterler doğrultusunda onaylanır/reddedilir?

Yorumlar, kelime filtreleri ve editörlerimiz tarafından incelenerek onaylanıyor veya reddediliyor. Yorumun içeriğinde “küfür, hakaret, aşağılayıcı/rencide edici, konudan bağımsız veya toplumun bir kesimini incitecek söylemler” yer alması durumunda ret işlemi sağlanırken eleştirel bazdaki her yorum yayına alınır.

Sadece yorumumu kaldırmak istiyorum, mümkün mü?

Yeni uygulamamız ile birlikte değerlendirmede yalnızca yorumu kaldırmak mümkün

değildir. Değerlendirme bütünü talebe yönelik kaldırılabilir ya da tekrar onaylanabilir. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Sadece yorumumu güncellemek istiyorum, mümkün mü?

Yeni uygulamamız ile birlikte yorumlara yönelik herhangi bir güncelleme gerçekleştiremiyoruz. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Değerlendirmemi nasıl iptal edebilirim?

Kullanıcının talebi sipariş ID ve yorum içeriği ile birlikte yorum@yemeksepeti.com ile paylaşılır.

Değerlendirmem reddedilmiş, yeniden değerlendirme yapabilir miyim?

Yeni uygulamamız ile birlikte iptal edilen değerlendirmeler için tekrar değerlendirme yapmak mümkün değildir. İlerleyen süreçte değişikliğe gidilmesi söz konusu olabilir.

Restoran yanıtında iletişime geçilmesini rica etmiş, ne yapmalıyım?

Restoran yanıtı incelenir ve Yemeksepeti olarak aracılık etmemiz gereken bir durum var ise kullanıcıdan talebi öğrenilip restoran ile paylaşılır.