

EEN BETWISTE BETALING? U KUNT OP ONS REKENEN.

HET GEBEURT WEL EENS DAT EEN KAARTHOUDER EEN TRANSACTIE NIET ERKENT OF BETWIST. OM U ONAANGENAME VERRASSINGEN TE BESPAREN DOET AMERICAN EXPRESS ER ALLES AAN OM GESCHILLEN IN DER MINNE OP TE LOSSEN.

DAAROM:

1. ONDERZOEKEN WE DE KLACHT OP BASIS VAN INTERNE DOCUMENTEN OF OP BASIS VAN DE INFORMATIE VAN DE KAARTHOUDER;
2. STUREN WE U EEN 'DRINGEND VERZOEK OM INFORMATIE' OM HET GESCHIL OP TE LOSSEN.

WAT DOET U ALS U EEN 'DRINGEND VERZOEK OM INFORMATIE' KRIJGT?

1. U ANTWOORDT VÓÓR DE AANGEGEVEN DATUM

Dat is **binnen de 14 dagen** vanaf de verzenddatum via het daarvoor bestemde antwoordformulier (met streepjescode).

- Fax uw antwoord naar +32 (0)2 710 61 82
- Of verstuur het per post naar:
American Express - Dienst Aangesloten Handelszaken
Vorstlaan 100 - B - 1170 Brussel

Vergeet niet om uw fax- of verzendingsbevestiging te bewaren.

Voeg alle relevante documenten over de transactie (bv. documenten die door de kaarthouder ondertekend zijn) toe. Van zodra het volledige dossier in ons bezit is, proberen we de betwiste betaling op te lossen. Om zowel u als uw klant tevreden te stellen.

Opgelet: als uw antwoord ons niet binnen de aangegeven termijn bereikt, worden de integrale kosten voor niet-antwoorden van uw rekening gedebiteerd. Het is dus in uw belang tijdig te antwoorden.

2. U BEZORGT ONS ALLE RELEVANTE DOCUMENTEN

Vindt u dat **de kaarthouder geen recht heeft op een tegoed**?

Bezorg ons uw uitleg inclusief de nodige documenten die dat staven. Bijvoorbeeld een ontvangstbewijs ondertekend door de kaarthouder dat u aan een kopie van het formulier 'Dringend Verzoek om Informatie' bevestigt. Zo kunnen we via de streepjescode uw dossier identificeren. Als de documenten uitwijzen dat u in uw recht bent, wordt de kaarthouder hiervan op de hoogte gebracht en wordt hij verzocht de betaling uit te voeren.

Vindt u dat **uw klant recht heeft op een gedeeltelijk tegoed**?

Leg ons dan uit waarom u akkoord gaat met een gedeeltelijke terugbetaling.

Beslist u om **uw klant het volledige bedrag terug te betalen**?

Informeer ons dan over de datum waarop u het bedrag hebt terugbetaald.

ALTIJD MEER. VOOR U.



GOED OM WETEN

Het merendeel van de betwiste betalingen kan vermeden worden door de procedures voor het aanvaarden van de Kaart en autorisatie stipt te volgen. Het is dus in het belang van uw zaak om ook uw personeel vertrouwd te maken met deze procedures.

DEZE SITUATIES GEVEN VAAK AANLEIDING TOT EEN BETWISTE BETALING:

1. DE KAARTHOUDER HERKENT DE TRANSACTIE NIET

Controleer of de naam van uw zaak correct verschijnt op het American Express rekeningafschrift van de persoon die de klacht indient. U kunt dit checken via onze Klantendienst op het nummer 02 676 22 22.

2. ÉÉN VERKOOP WORDT MEERDERE KEREN VERWERKT

Haal bij een transactie via een elektronische terminal de Kaart er geen tweede keer door omdat er geen kasticket uitkomt of voordat de terminal u hierom vraagt. Is er geen ticket beschikbaar? Bel onze Technische Dienst op 02 676 24 75.

3. DE PROCEDURES WERDEN NIET GERESPECTEERD

- Zorg ervoor dat elke [transactie geautoriseerd is](#). Zeker voor bestellingen vanop afstand (telefonisch, postorder, internet, ...). Een niet-geautoriseerde debit kan leiden tot een betwiste betaling en een volledige terugbetaling.*
- [Splits nooit een bedrag](#) om te vermijden dat de autorisatielimit overschreden wordt of om autorisatie te vermijden.
- Bij een transactie zonder chip en pincode dient u de handtekening op het kasticket steeds te [vergelijken](#) met de handtekening op de Kaart. Handtekeningen die niet overeenstemmen, kunnen leiden tot een volledige terugbetalingsplicht.
- Vergeet niet om 18 maanden lang alle verkoopsbewijzen en kosten te bewaren om problemen met betwiste betalingen gemakkelijker op te lossen.
- Vraagt de terminal u te bellen, doe dat dan en contacteer ons op 02 676 24 75.

* Een integrale of volledige terugbetaling is een debit voor het bedrag dat de Kaarthouder betwist en dat American Express kan afhouden van de rekening van de aangesloten handelszaak als gevolg van het niet respecteren van de algemene voorwaarden voor het aanvaarden van de Kaart.

BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN: ZO VERMIJDT U BETWISTE BETALINGEN

HOTELS: BETWISTINGEN ALS GEVOLG VAN 'NO SHOW'

Op het moment van de reservering:

- **noteert u alle gegevens** over de Kaart en de reservering.
- **belt u voor autorisatie** en vermeldt u dat de kaarthouder afwezig is.
- **informeert u** de kaarthouder **over uw annuleringsbeleid** en geeft u hem in geval van annulering een annuleringsnummer.
- **bewaart u een kopie** van de reservering, van uw annuleringsbeleid en het annuleringsnummer.
- als de kaarthouder betaalt voor het verblijf van iemand anders, moet u hiervoor **zijn gehandtekende toelating hebben** inclusief een confirmatie van de persoon waarvoor hij betaalt.

ONLINE EN POSTORDER AANKOPEN

- U zorgt ervoor dat de kaarthouder de **leveringstermijn** kent.
- U informeert de kaarthouder over het terugsturen van **beschadigde of niet gewenste artikelen**.
- U eist een **gehandtekend leveringsbewijs** op het facturatieadres van de kaarthouder.

AUTOVERHUUR

- U informeert de kaarthouder over mogelijke extra kosten op het moment van verhuur (laattijdig terugbrengen, benzinekosten, vergoedingen voor materiële schade...)
- U komt indien mogelijk het totaalbedrag overeen met de kaarthouder op het moment dat hij de wagen terugbrengt.
- Twijfelt u? Bel de Autorisatiedienst op 02 676 23 23. 24u/24, 7d/7.

ALGEMEEN

Verdeel de kosten voor elke transactie in een duidelijk overzicht. Voeg alle relevante documenten toe betreffende de transactie (bijvoorbeeld alle documenten ondertekend door de Kaarthouder...). Van zodra we uw dossier onderzocht hebben, proberen we de betwiste betaling op te lossen zodat u én uw klant tevreden zijn. Door de procedures in uw aansluitingscontract en in deze gids te respecteren kunt u eventuele betwistingen al grotendeels vermijden.

MEER WETEN?

Bel onze Klantendienst op 02 676 22 22 en neem er uw American Express aansluitingsnummer bij.

ALTIJD MEER. VOOR U.

