

# 處理常見的「未出示卡交易」爭議的最佳做法



「不知道」

## 如何避免此類爭議：

- 在美國運通卡會員的月結單上使用您的零售營業的公司名稱或商業名稱。
- 解釋自動續約及自動送貨這兩項條款。
- 對於免費試用，在您的確認電郵中重申取消政策，以及提醒美國運通卡會員在試用期結束時應採取的措施。



退貨 / 取消

## 如何避免此類爭議：

- 在當眼處展示退貨及取消政策，及退貨的具體方法。
- 註明「不可退貨」的交易。
- 註明須即時支付的預先付款。
- 在自動續約的10-30日前發出提醒。
- 盡快發出退款。



「未收到」

## 如何避免此類爭議：

- 貨品寄出或提供服務當日才收費。
- 如有任何延誤，要通知客戶。
- 確認訂開始的時間。
- 明確提出送貨日期。

## 有關實體貨品調查的理據：

- ✓ 交易 / 貨品的詳細資料
- ✓ 顧客姓名及賬單地址
- ✓ 同意付款的紀錄
- ✓ 完整的送貨地址及送貨日期
- ✓ 付款方式

## 有關退貨調查的理據：

- ✓ 交易 / 貨品的詳細資料
- ✓ 解釋未有退款或退貨紀錄的原因，並在需要時提供證據證明顧客沒有遵守取消 / 退貨政策
- ✓ 退貨政策副本

## 有關有形貨品調查的理據：

- ✓ 交易 / 貨品的詳細資料
- ✓ 送貨證明
- ✓ 收據

## 有關無形貨品調查的理據：

- ✓ 交易 / 貨品的詳細資料
- ✓ 顧客姓名及賬單地址
- ✓ 同意付款的紀錄
- ✓ 提供服務或下載完畢的日期
- ✓ 加入會籍日期或服務期限
- ✓ 電郵地址或IP地址
- ✓ 付款方式

## 有關取消交易調查的理據：

- ✓ 交易 / 貨品的詳細資料
- ✓ 加入會籍 / 訂閱開始的日期或預訂日期
- ✓ 取消及退款政策
- ✓ 加入會籍 / 訂閱的協議或預訂副本
- ✓ 向顧客解釋何謂不符合政策或「無退貨紀錄」的聲明
- ✓ 使用美國運通卡支付循環賬單的同意書

## 有關無形貨品調查的理據：

- ✓ 交易 / 貨品的詳細資料
- ✓ 提供服務或下載完畢的日期
- ✓ 加入會籍日期或服務期限
- ✓ 使用會籍證明
- ✓ 電郵地址或IP地址

## 美國運通商戶網頁載有處理爭議的簡易方法

- 迅速回覆以避免因「不回覆」而扣款。
- 獲得最新或急需解決的爭議通知。
- 查看需盡快解決爭議的所有商戶地點。
- 即時上載證明文件。
- 由始至終追蹤您的交易爭議處理進展。