

勿讓爭議重複出現

AMERICAN
EXPRESS

處理循環交易爭議的備忘清單

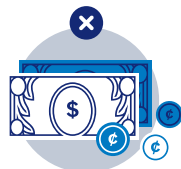


購買時

- 在美國運通卡會員完成購買前，在當眼處清晰地註明收取費用及取消購買的條款。
- 發出確認郵件，註明付款次數、取消政策、程序及合同期限。
- 就即將支付的款項發出提示，如有任何更改，請通知美國運通卡會員。

免費試用

- 在您的確認電郵中，列明免費試用期結束時美國運通卡會員應採取的措施。
- 如果他們在試用期後同意繼續付款，請確保重申您的取消政策。
- 當免費試用期結束時，確保要發出電郵確認續訂付款合同。



取消付款

- 鼓勵美國運通卡會員就任何疑問或取消交易直接聯絡您。
- 確保您的取消程序及取消方法簡明扼要。
- 當您收到中斷交易的要求時，請根據您的取消政策，即時取消循環付款。

避免複雜化

- 如果美國運通卡會員在合約到期前取消付款，就要取消他們美國運通卡上將來所有的循環付款。您可以與美國運通卡會員為剩餘合約的期限安排替代付款方法。
- 在與客戶的所有溝通中，保持使用您最新的商戶名稱、網頁及客戶服務電話號碼。



回覆爭議

- 回覆並提供證據證明美國運通卡會員同意支付循環賬單。
- 提供一份退款政策副本，以及美國運通卡會員所同意的取消方式的副本。
- 提供取消循環付款的確認書。

預期之外的交易取消要求

- 如果您收到扣款通知，但沒有要求取消交易的紀錄，請即時中止循環付款。
- 一旦中止了付款，請直接聯絡美國運通卡會員為剩餘的合約期限作出替代付款安排。

處理美國運通卡會員爭議的一般建議

- 在指定的答覆時間內回覆美國運通。
- 向美國運通提供全部所需文件及其他相關資料。
- 在您的書面回覆中詳述爭議的緣由。

了解更多 americanexpress.com/hk/cn/disputes