

# 從本地小店到大型商戶，

AMERICAN  
EXPRESS

## 讓我們助您處理爭議

讓您能專注管理您的零售店鋪



- 及時為退貨、取消或未收過貨品的顧客退款。



- 在送貨證明上提供完整的送貨地址或確保訂單上註明送貨地址及送貨證明及/或送貨追蹤號碼。



- 確保在美國運通卡會員的月結單上能輕易看到您的商戶資料。



- 確保寫明取消訂單及退貨的政策 / 方法。如果不向美國運通卡會員退款，請完整解釋未退款的原因。



- 如果您參與了「網上購買，店鋪自取」計劃，請在顧客提貨時獲取美國運通卡會員的簽名。



- 有關安裝服務，讓美國運通卡會員在安裝訂單上簽名，並讓美國運通卡會員知道任何可能發生的延誤。



- 對於損壞的、有瑕疵的或與描述不符的貨品，要確保維修或更換，且讓美國運通卡會員滿意。對於與描述不符的貨品，提供您的退款及退貨政策。
- 盡可能告知顧客您所作的糾正或您將會採取的補救措施。



- 在可以送貨 / 提供服務時才收取交易款項。請不要為缺貨貨品或已取消的交易收取款項。



- 對於來自海外的貨品，您或需要提供證據證明因貨品被海關扣查 / 沒收，而未能讓顧客取貨。

### 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。