

# Gestión de compras con Tarjeta no presente

Tips para proteger a tu negocio de disputas con Tarjeta no presente



NO  
hagas negocios  
SIN ELLA™

American Express está aquí para apoyarte cuando se trata de hacer crecer tu negocio y protegerlo. Para ayudarte a gestionar compras con Tarjeta no presente, te compartimos estos tips para procesar órdenes telefónicas, en línea o de pickup.



## Para órdenes en línea

- **Muestra las políticas de cancelación y devolución**, incluyendo todas las restricciones.
- **Utiliza una casilla de verificación "Estoy de acuerdo"** para confirmar el conocimiento de estas políticas al momento de la compra.
- **Manda información de seguimiento** sobre el envío de artículos.
- **Envía correos electrónicos de aviso** antes de cobrar un cargo recurrente.
- **Valida la identidad del cliente utilizando** SafeKey® o Automatic Address Verification.



## Para órdenes telefónicas

- **Verifica la dirección del cliente** para el envío.
- **Informa a tus clientes sobre políticas** para devoluciones y cancelaciones, incluyendo todas las restricciones.
- **Establece parámetros de entrega claros** y notifica a tus clientes cualquier cambio.
- **Envía confirmaciones de las órdenes**, incluyendo los detalles de cada una y la información para el seguimiento del envío.
- **Comunica con claridad** tus Términos y Condiciones.



## Para órdenes de pickup

- **Envía confirmaciones** sobre los detalles de la orden junto a las instrucciones para recogerla.
- **Confirma la relación con el Tarjetahabiente** si alguien más va a recoger la compra, y deja una nota en la orden.
- **Obtén una confirmación de la entrega** de parte de quien haya recogido la orden.
- **Envía una confirmación final por correo electrónico** al Tarjetahabiente cuando la orden haya sido recogida. Esta debe incluir fecha, hora y nombre de la persona que recogió la orden. **Nota:** Esta confirmación puede usarse como documentación en una disputa.

Para saber más, visita [americanexpress.com.mx/disputas](https://americanexpress.com.mx/disputas)