

Protege tu negocio contra disputas

Actualización de la política de Prueba Convinciente de American Express



NO
hagas negocios
SIN ELLA™

En American Express, siempre estamos buscando maneras de proteger a tu negocio de disputas y reembolsos que consumen tiempo y dinero. Nuestra política de Prueba Convinciente te brinda más herramientas para argumentar a tu favor en los cargos en disputa.



¿Qué es la Prueba Convinciente?

La **Política Global de Prueba Convinciente de American Express** te permite presentar documentos para mostrar que un Tarjetahabiente participó en una transacción en disputa, recibió bienes o servicios, o se benefició de ella.

¿Qué puede usarse como documento?

Cuando un cargo por viajes, productos o servicios digitales, o transacciones digitales recurrentes es disputado, puedes presentar documentación como **Prueba Convinciente**, por ejemplo:

- **Prueba** de que el Tarjetahabiente recibió los bienes o servicios
- **Pruebas** para mostrar el vínculo entre la persona que recibió los bienes o servicios y el Tarjetahabiente (fotografías, emails)
- **Formatos firmados** para comprobar que la identidad del Tarjetahabiente o de la persona autorizada fue verificada al momento del pickup
- **Fecha y hora** en que el producto digital fue descargado o se accedió a él
- **Prueba** de que la transacción contiene dirección de envío
- Para cargos recurrentes, un **contrato legalmente vinculante** entre tu negocio y el Tarjetahabiente
- **Prueba** de que el Tarjetahabiente estuvo en el vuelo o transporte

¿Cómo funciona la Prueba Convinciente?

Proporcionar **Pruebas Convincientes** es muy sencillo:

1. Se abre una disputa.
2. Tú envías **Pruebas Convincientes** cuando estás seguro de que el Tarjetahabiente participó en la transacción, recibió bienes o servicios, o se benefició de la transacción en disputa.
3. American Express valorará tus pruebas con base en los requisitos de la política.
4. Puede que revisemos las pruebas con el Tarjetahabiente y lleguemos a una decisión acerca de revertir el reembolso.*

Para saber más, consulta los requisitos completos de nuestra política en:
americanexpress.com/InternationalRegs

* La Prueba Convinciente no obliga a que el Emisor de la Tarjeta o cualquier otra parte concluyan, de hecho o por ley, que el Tarjetahabiente participó en la transacción, recibió bienes o servicios, o se benefició de ella. Cualquier Establecimiento puede utilizar la política de Prueba Convinciente para responder a aclaraciones sobre cargos y reembolsos. Los Establecimientos que estén en el programa Recurso Pleno contra Fraudes de American Express no son elegibles para enviar Prueba Convinciente en reclamos de fraude.

©2023 American Express Company (México) S.A. de C.V. Todos los derechos reservados. Quedan prohibidos el uso y la difusión de cualquiera de sus partes sin el consentimiento explícito por escrito de American Express.