

# Guía para el manejo de disputas

## ¿Qué pasa cuando un Tarjetahabiente presenta una disputa?



NO  
hagas negocios  
SIN ELLA™

Las disputas pueden ser complicadas. Para ayudar a hacer el proceso un poco más claro, hemos creado este diagrama que muestra paso a paso qué ocurre cuando un Tarjetahabiente disputa un cargo.



### Un cargo es disputado

Los Tarjetahabientes tienen hasta **120 días** después de la fecha de la transacción para disputar un cargo.\*

Trabajaremos directamente con el Tarjetahabiente (conoce más sobre Recibos Sustitutos en nuestro Centro de Disputas) para tratar de resolver el caso antes de contactarte. **Si un Tarjetahabiente decide seguir adelante con la disputa, hay dos posibles escenarios:**

#### Investigación

Si no podemos resolver la disputa con la información que tenemos, pediremos tu colaboración.



#### Documentos de apoyo

Puede que se te solicite subir los documentos de apoyo necesarios en el plazo establecido.



**TIENES 20 DÍAS  
PARA RESPONDER**

Solo regístrate en  
[americanexpress.com  
.mx/establecimientos](https://americanexpress.com.mx/establecimientos)

#### Contracargo directo

Si el Tarjetahabiente proporciona suficiente información para ameritar un reembolso, podríamos cargarlo a tu cuenta directamente.



#### Documentos de apoyo

Podrías revertir un contracargo subiendo los documentos de apoyo necesarios en el plazo establecido.



#### Caso resuelto

Si tu respuesta es suficiente y presentada a tiempo, no habrá contracargo.



#### Contracargo

Si no respondes a tiempo con la documentación adecuada, haremos un cargo a tu cuenta.



#### Se revierte el contracargo

Si tu respuesta es suficiente y presentada a tiempo, revertiremos el contracargo.



#### Se mantiene el contracargo

Si no respondes a tiempo o con la documentación adecuada, se mantendrá el contracargo.

Para más ayuda con disputas, visita [americanexpress.com.mx/disputas](https://americanexpress.com.mx/disputas) o llama a nuestro equipo de expertos al 800-5019-500 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

\*Excepto en las siguientes categorías de disputa: **1.** Bienes y servicios no recibidos. **2.** Bienes y servicios devueltos o cancelados. **3.** Redisputas. En estos casos, el plazo puede extenderse ligeramente.

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