

Gestión de órdenes extraviadas

Tips para proteger tu negocio



NO
hagas negocios
SIN ELLA™

Las órdenes pueden llegar a extraviarse. A continuación, te presentamos un caso común de orden extraviada. También te ofrecemos algunos consejos para ayudarte a proteger tu negocio y cuidar la relación con tus clientes en cada paso del proceso de venta.

Compra en línea

Un Tarjetahabiente American Express® realiza una compra en línea en tu negocio.

TIP: //

Muestra claramente tu política de devolución y pide al Tarjetahabiente que acepte tus Términos y condiciones.



Cobro

Cuando se realiza la orden y se envía la mercancía, se le cobra el cargo al Tarjetahabiente.



TIP: //

Envía información de seguimiento y confirmación una vez que hayas enviado la orden. Asegúrate de proporcionar una fecha posible de entrega y notificar cualquier probable retraso.



Orden no recibida

Tras esperar varias semanas, el Tarjetahabiente se pone en contacto contigo y te avisa que no ha recibido su orden.

TIP: //

Si ocurre un retraso, envíale de inmediato al Tarjetahabiente una notificación con la nueva fecha probable de entrega.

Solicitud de reembolso



El Tarjetahabiente solicita un reembolso y tú aceptas emitirle un crédito.

TIP: //

Emite el crédito en un lapso no mayor a 7 días después de determinar la fecha de vencimiento del crédito e informa al Tarjetahabiente cuándo lo recibirá.



Crédito no procesado

Si después de 7 días el Tarjetahabiente aún no recibe el crédito, puede contactar a American Express y disputar el cargo.

Contracargo

American Express procesa un contracargo directo con base en la información proporcionada por el Tarjetahabiente.



TIP: //

Asegúrate de darle al Tarjetahabiente un reembolso oportunamente y guarda toda la documentación que le mandaste acerca de la orden y el envío.

Para más consejos sobre cómo prevenir disputas, visita americanexpress.com.mx/disputas