

Tips para prevenir disputas en tu negocio de retail



NO
hagas negocios
SIN ELLA™



En American Express entendemos que las disputas pueden afectar la relación con tus clientes y quitarte tiempo. Para ayudarte a administrar y proteger tu negocio, te compartimos unos tips para prevenir disputas y contracargos.

- TIP: 1** Asegúrate de que la información de tu negocio sea fácilmente reconocible en el estado de cuenta del Tarjetahabiente y proporciónale una forma de contacto con tu Negocio.
- TIP: 2** Envía la factura una vez que el producto o servicio sea entregado o realizado; no generes facturas por artículos fuera de existencia o por transacciones nulas.
- TIP: 3** Emite crédito por la mercancía devuelta, cancelada o no entregada.
- TIP: 4** Asegúrate de que tu política de cambios o cancelaciones sea clara para el Tarjetahabiente antes de completar la compra.
- TIP: 5** Si no emites un crédito (por devolución, cancelación, etc.), proporciona una explicación detallada de por qué el crédito no aplica.
- TIP: 6** Si ofreces compras en línea y de pickup, recaba la firma del Tarjetahabiente o de la tercera persona autorizada en el momento en que la mercancía sea recibida.
- TIP: 7** Asienta la dirección de entrega completa en la orden de compra para comprobar que la orden fue enviada a la dirección correcta.
- TIP: 8** Para la instalación de servicios, obtén la firma del Tarjetahabiente en la orden de servicio y establece qué puede esperar el Tarjetahabiente ante posibles retrasos.

Para conocer más sobre cómo proteger tu negocio, incluyendo tips para manejar cargos recurrentes, visita americanexpress.com.mx/disputas