

# Cómo prevenir disputas en transacciones recurrentes



NO  
hagas negocios  
SIN ELLA™

Estos son algunos **tips para proteger tu negocio de costosas disputas** en las transacciones recurrentes de un Tarjetahabiente. Si una posible disputa es presentada, sigue estos importantes tres pasos:

- Envíanos tu respuesta en la fecha indicada.
- Envía toda la documentación requerida y cualquier información adicional que pueda ser relevante.
- Estipula detalladamente la causa de la disputa en tu respuesta escrita.



## Manejo de compras

- **Expón los términos de cobro y cancelación** clara y evidentemente para que el proceso de cancelación sea sencillo para los Tarjetahabientes.
- **Envía una notificación de confirmación** con los detalles de frecuencia de pagos, política y proceso de cancelación, y plazos del contrato.
- **Envía recordatorios de próximos pagos** y notifica cualquier cambio a los Tarjetahabientes.



## Cancelación de pagos

- **Invita a los Tarjetahabientes a contactarte** directamente para cualquier duda o cancelación.
- **Asegúrate de que tu proceso de cancelación** sea claro y simple.
- **Cancela los pagos recurrentes de inmediato** cuando recibas la solicitud de detenerlos.



## Respuesta a disputas

- **Responde con pruebas** de que los Tarjetahabientes dieron su consentimiento para recibir un cobro de manera recurrente.
- **Incluye una copia de la política de cancelación** con la que los Tarjetahabientes estuvieron de acuerdo.
- **Proporciona la confirmación de la cancelación** del pago recurrente.

## Para pruebas gratuitas

- Envía un aviso de inscripción a los Tarjetahabientes y guarda la documentación.
- Envía recordatorios antes de realizar cargos recurrentes y dale a los Tarjetahabientes un tiempo suficiente para cancelar.

## Para evitar complicaciones

- Si los Tarjetahabientes cancelan antes de que expire el contrato, detén las transacciones recurrentes en las Tarjetas de Crédito American Express® y llega a un acuerdo alternativo de pago para cumplir el contrato.
- Asegúrate de que el nombre, sitio web y teléfono de atención a clientes de tu negocio estén actualizados en todas las comunicaciones con el cliente.

## Para cancelaciones

- Si recibes un contracargo, pero no tienes ningún registro de la solicitud de cancelación, detén los pagos recurrentes de inmediato y responde con la documentación solicitada.
- Una vez que hayas cancelado, ponte en contacto directamente con los Tarjetahabientes para llegar a un acuerdo alternativo de pago para cubrir cualquier término pendiente del contrato.

Para saber más sobre cómo proteger tu negocio, visita [americanexpress.com.mx/disputas](https://americanexpress.com.mx/disputas)