






Mejores Prácticas de Contracargos Rent a Car



¿Cómo hacer una correcta divulgación de las políticas de cancelación y los términos y condiciones?

Los términos y condiciones de reembolso y cancelación son establecidos por el rent a car, los mismos no deben dejar margen de interpretación, por lo tanto, no debe haber contradicciones y debe contener poco texto.

El Departamento de Contracargos de BAC Credomatic invita a los comercios a seguir las siguientes recomendaciones:

-  Los términos y condiciones pueden estar en un link aparte; pero deben estar presentes en la misma secuencia de pantallas en las que el tarjetahabiente realiza la reserva.
-  Se debe evidenciar que el cliente aceptó las políticas de cancelación por medio de una evidencia paso a paso.
-  En caso de que se muestre la evidencia del paso a paso, la documentación debe concordar con las políticas aceptadas por el cliente al momento de la reserva.



La divulgación de términos y condiciones de cancelación y reembolso deben estar presentes durante la secuencia de las páginas a las que el cliente accesa durante el proceso de reserva antes de la compra final.



El tarjetahabiente debe dar click en el botón de Aceptar los términos y condiciones, el diseño web no debe permitirle al tarjetahabiente continuar sin que antes haya aceptado los términos y condiciones.



Si la reservación fue por teléfono, se permite la confirmación y divulgación adecuada de la política de cancelación/ reembolso por correo postal, correo electrónico o mensaje de texto; no obstante, para ser considerada debidamente divulgada el comercio tiene que proporcionar el correo electrónico (incluyendo la información del emisor/ destinatario, fecha/ hora) o mensaje de texto (número de teléfono, fecha/ hora) original completo que fue enviado al tarjetahabiente para demostrar la divulgación adecuada.

Customer Information

First Name:

Last Name:

E-mail Address:

Phone Number:

Comments:

Prepay Information

Cardholder Name:

Card Number:


Expiration Data (MM/YY):

Security Code (CVV):

I agree to the Terms and Conditions

Continue

My reservation



Mini
Ford Ecosport or similar

Juan Santa María INTK Airport 01/11/2020 - 11:00AM
Return:
 Juan Santa María INTK Airport 07/11/2020 - 8:30PM

Modify

Base rate	\$18.48 USD
Taxes and Surcharges	\$21.08 USD
Estimated Total:	\$39.56 USD

Renuncia de responsabilidad

Esta ficha está basada en los requerimientos y regulaciones de las diferentes redes de pago que están vigentes a la fecha en la que se elaboró este material, por lo tanto, las recomendaciones aquí expuestas quedan sujetas a cambios. Si recibe la notificación de una controversia el caso será analizado individualmente. Si existiese alguna diferencia entre lo expresado en este manual y los reglamentos operativos, prevalecerá lo que indica el reglamento operativo de la marca.