



Mejores Prácticas de Contracargos Industria Retail



¿Cómo evitar contracargos por mercadería defectuosa o dañada?

El término de Mercadería Defectuosa hace referencia al momento en que un cliente recibe un artículo que presenta imperfecciones, está dañado o no es igual a lo descrito en la información del producto.

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



Asegúrese de que las imágenes y las descripciones de sus productos o servicios sean claras y precisas.



Si se está enviando productos físicos, asegúrese de empacarlos y enviarlos de forma tal que no sufran daños durante el tránsito. Recuerde que el que envía la mercadería es responsable de que el producto llegue de manera correcta al destinatario.



Responda rápidamente a sus clientes y reemplace los productos defectuosos o dañados.



Verifique la dirección de los clientes en caso de que el producto deba ser entregado a una dirección específica.



A la hora de hacer la entrega confirme con el cliente o la persona que recibe el producto que el artículo está en excelentes condiciones; una vez cumplido esto debe firmar un recibo conforme que demuestre la satisfacción del cliente.



Comercio debe hacer cierre de la transacción en el momento de enviar la mercadería.



En caso de recibir el contracargo, proporcione una explicación detallada que refute punto por punto el reclamo del tarjetahabiente y cómo el comerciante corrigió el problema.

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.
