



# Mejores Prácticas de Contracargos Rent a Car



## ¿Cómo defender contracargos por servicios cancelados?

**Cuando se habla de servicios cancelados se hace referencia a que el tarjetahabiente realizó la cancelación de la reserva por diferentes motivos.**

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



Presentar capturas de pantalla del paso a paso evidenciando que durante el proceso de la reserva el tarjetahabiente aceptó electrónicamente los términos y condiciones usando el formato de dar clic en el cuadro de aceptar.



Prueba de que el tarjetahabiente no canceló de acuerdo a las políticas de cancelación y condiciones que había aceptado al momento de hacer la reservación. Por ejemplo:

- Copia del correo de la cancelación
- WhatsApp
- Mensaje de texto



Prueba de que el tarjetahabiente utilizó el servicio, y se benefició de la transacción. Por ejemplo:

- Contrato de renta firmado por el cliente.
- Hoja de aceptación de responsabilidad.
- Addendum.
- Voucher con presencia de tarjeta.
- Factura con el desglose del monto cobrado.
- Documentación adicional en cada caso que el analista lo requiera.



Prueba que el comercio procesó un crédito que compensa la disputa.

---

### 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.

---