







Mejores Prácticas de Contracargos Industria Hotelera



¿Cómo defender contracargos por servicios cancelados?

Quando 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 seguir las siguientes recomendaciones:

1. 	2. 
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 click 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: <ul style="list-style-type: none">- Copia del correo de la cancelación.- WhatsApp.- Mensaje de texto.- Llamada tipo bitácora.
3. 	4. 
Prueba de que el tarjetahabiente utilizó el servicio, y se benefició de la transacción. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">- Facturas de consumo.- Hoja de check in.- Entre otros.	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.