

Derechos y Deberes de los Comercios y Titulares de Tarjetas American Express

En este documento se detalla la política de Red Enlace (“ATC”) con respecto a los comercios. El mismo incluye información sobre la aceptación de tarjetas y el procesamiento de cargos a comerciantes, aplicables a los titulares de todas las Tarjetas de crédito American Express ® (“Titulares”) y a los Comercios.

COMERCIOS:

Asunto	Derechos/Deberes
Servicios de la Cuenta de la Tarjeta Proporcionada por el Emisor	Seguir y estar en conformidad con los procedimientos de aceptación de Tarjeta descritos en los Estándares del Comercio
Derechos de Auditoría	ATC se reserva el derecho de realizar auditorías en cualquier momento si considera necesario investigar actividades sospechosas en un Comercio.
Estándar de Seguridad de Transacción con Clave PCI PTS	Utilizar los dispositivos POS nuevos y/o sustituidos, incluyendo dispositivos que acepten contraseñas; además de emplear dispositivos aprobados y validados por PCI PTS en el momento de su implementación proporcionados por ATC .S.A
Comercios Afiliados	Mantener una relación directa con ATC, siempre que se cumplan los criterios establecidos en la normativa interna vigente. Cumplir con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables a la actividad comercial y al rubro definido contractualmente.
Calificaciones del Comercio y Requisitos de Contrato	Tratar todas las Tarjetas American Express de la misma manera que todos los demás métodos de pago aceptados por el comercio
Verificación de Identidad del tarjetahabiente	El comercio tiene la obligación de validar que la tarjeta cuente con la firma del titular de la cuenta. En caso de que no cuente con la firma correspondiente deberá: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar al titular de la tarjeta un documento de identidad oficial que lleve firma (CI y/o Pasaporte)

	<div>- Ingreso del PIN para tarjetas de débito y/o crédito en función a los límites establecidos por la entidad financiera/o legislación del país</div> <div>Si el Tarjetahabiente se niega a firmar la Tarjeta, la Transacción no deberá completarse.</div>																
<div>Límites en montos de transacciones</div>	<div>Los límites de los montos de transacciones de una tarjeta Amex son definidos por el emisor.</div> <div>Cada que realice un cobro a través del POS, en las transacciones, El PIN será solicitado al tarjetahabiente en función a lo regulado en normativa nacional</div>																
<div>Cobros a través del POS o plataforma autorizada por ATC Red Enlace</div>	<div>El comercio tiene la obligación de realizar cobros a tarjetas Amex únicamente a través de los medios de cobro proporcionados por ATC S.A.</div>																
<div>Contracargos y devoluciones</div>	<div>Cualquier contracargo deberá ser gestionado por el Banco emisor del tarjetahabiente y será atendido por ATC Red enlace de acuerdo al procedimiento establecido internamente.</div> <div>Cualquier devolución al tarjetahabiente deberá ser solicitada por el comercio que realizó el cobro de manera directa a ATC Red Enlace</div> <div>Pasos del ciclo de vida de la transacción del proceso de disputas</div> <table><tr><th>Nro.</th><th>OMS</th><th>Que hace?</th><th>Acción adicional</th></tr><tr><td>1</td><td>Titular de la tarjeta</td><td>Se comunica con el emisor y presenta la reclamación,</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Emisor</td><td><div>a) Recopila la información del titular de la tarjeta.</div><div>b) Envía una solicitud de recuperación al adquirente, y envía un primer contracargo al adquirente.</div><div>c) Se asigna un código de motivo de contracargo según la naturaleza de la reclamación (por ejemplo, fraude, producto no entregado transacción, duplicada, etc.).</div></td><td>Si el banco considera que la disputa no tiene fundamento, la puede rechazar sin procesarla.</td></tr><tr><td>3</td><td>ATC</td><td><div>a) Revisa el archivo de contracargos enviado por Amex.</div><div>b) Se informa al comercio, quien tiene la oportunidad de refutar la reclamación proporcionando evidencia (por ejemplo,</div></td><td></td></tr></table>	Nro.	OMS	Que hace?	Acción adicional	1	Titular de la tarjeta	Se comunica con el emisor y presenta la reclamación,		2	Emisor	<div>a) Recopila la información del titular de la tarjeta.</div> <div>b) Envía una solicitud de recuperación al adquirente, y envía un primer contracargo al adquirente.</div> <div>c) Se asigna un código de motivo de contracargo según la naturaleza de la reclamación (por ejemplo, fraude, producto no entregado transacción, duplicada, etc.).</div>	Si el banco considera que la disputa no tiene fundamento, la puede rechazar sin procesarla.	3	ATC	<div>a) Revisa el archivo de contracargos enviado por Amex.</div> <div>b) Se informa al comercio, quien tiene la oportunidad de refutar la reclamación proporcionando evidencia (por ejemplo,</div>	
Nro.	OMS	Que hace?	Acción adicional														
1	Titular de la tarjeta	Se comunica con el emisor y presenta la reclamación,															
2	Emisor	<div>a) Recopila la información del titular de la tarjeta.</div> <div>b) Envía una solicitud de recuperación al adquirente, y envía un primer contracargo al adquirente.</div> <div>c) Se asigna un código de motivo de contracargo según la naturaleza de la reclamación (por ejemplo, fraude, producto no entregado transacción, duplicada, etc.).</div>	Si el banco considera que la disputa no tiene fundamento, la puede rechazar sin procesarla.														
3	ATC	<div>a) Revisa el archivo de contracargos enviado por Amex.</div> <div>b) Se informa al comercio, quien tiene la oportunidad de refutar la reclamación proporcionando evidencia (por ejemplo,</div>															

			comprobantes de entrega, autorizaciones firmadas).	
			c) Se fijan plazos de respuesta en función al caso presentado.	
			d) Envía una respuesta el emisor acerca del contracargo presentado	
	4	Emisor	Recibe la información proporcionada por ATC y procede según las instrucciones (acepta/rechazo del contracargo) y se procede a la devolución del monto del contracargo según corresponda	
	5	ATC	Cierra el caso si cuenta con la autorización del Emisor	
Todos los procedimientos para realizar contracargos o devoluciones pueden ser consultados en el tarifario vigente.				
Conciliación y liquidación		ATC S.A. es responsable de la liquidación y compensación a todos los comercios afiliados. Toda consulta debe ser dirigida a las líneas de atención descritas en la página web.		

Directrices para la Exhibición de Información en el Sitio Web del Comercio

- Descripción exacta de productos/servicios ofrecidos y tipo de moneda utilizada para la transacción.
- Correo electrónico y teléfono de contacto para reclamaciones.
- Política de devolución y reembolso.
- Política de entrega.
- Ubicación del Comercio.
- Declaración de privacidad sobre la recolección y uso de información personal.

Prohibiciones |

- Solicitar fotocopias de la Tarjeta o documentos de identidad.
- Dividir una transacción en varios cobros para evitar autorizaciones. Excepto para aerolíneas, líneas de cruceros y comerciantes de alojamiento, transacciones de envío fraccionado de mercancías.
- Imponer restricciones discriminatorias sobre el uso de Tarjetas American Express.
- Exigir a los Titulares que renuncien a sus derechos de reclamación.
- Operar con industrias prohibidas o restringidas.

Requisitos de Aceptación de Tarjeta para Comercios en Internet

- Contar con el servicio habilitado para realizar cobros virtuales

Requisitos de Transacciones con American Express SafeKey |

- Iniciar una solicitud de autenticación única por transacción.
- No reutilizar datos de autenticación fuera de los permitidos.

Contacto | Comunicarse con ATC Red Enlace a través de los canales indicados en nuestro sitio web.

TARJETAHABIENTES

Asunto	Derechos/Deberes
Contacto	Comunicarse con American Express cuando lo considere necesario, a través de los canales indicados en el sitio web de Amex.

Los derechos y deberes mencionados pueden ser modificados periódicamente por American Express, y las actualizaciones se aplicarán a todos los Comercios. La notificación de cambios se realizará de manera similar a la utilizada para otros ajustes conforme a la regulación aplicable.