**Evidencia Convincente para Transacciones de Comercio Electrónico y MO/TO**

**Condición de disputa.** El comercio puede proporcionar documentación específica para respaldar la participación del titular de la tarjeta en la transacción.

*\*Esta opción se limita a transacciones de comercio electrónico, pedidos por correo y pedidos telefónicos.*

**Documentos de respaldo.** Al menos uno de los siguientes documentos y, cuando sea necesario, una explicación:

**Para casos de fraude:**

• Un recibo, orden de trabajo u otro documento firmado por el titular de la tarjeta que acredite que el titular de la tarjeta recibió los bienes o servicios.

• La confirmación por escrito del titular de la tarjeta de registro para recibir la entrega electrónica de bienes o servicios.

• Copias de la correspondencia escrita intercambiada entre el comerciante y el titular de la tarjeta (como una carta, correo electrónico o fax) que demuestre que el titular de la tarjeta participó en la transacción.

• El titular de la tarjeta o el usuario autorizado completó otras compras indiscutibles antes o después de la supuesta transacción fraudulenta.

• El titular de la tarjeta o el usuario autorizado completó la transacción en disputa desde un dispositivo registrado y una dirección IP.

• Se utilizaron los bienes o servicios en disputa.

• Si el titular de la tarjeta ya no desea disputar la transacción, proporcione documentación que demuestre que el problema se ha resuelto.

**Para casos de disputa de tarjetahabiente:**

• Cuando el crédito se procesó por otros medios: Prueba convincente que demuestre que se procesó el crédito. Los ejemplos incluyen, pero no se limitan a: transferencia bancaria, crédito de la tienda, cheque, dinero, tarjeta prepaga.

• Si entregó la mercancía o la puso a disposición para su recogida en la fecha acordada, proporcione documentación que demuestre que el titular de la tarjeta recibió la mercancía o el servicio.

• Si la fecha de entrega acordada aún no ha pasado, proporcione documentación que demuestre el cronograma de entrega exacto.

• Si la disputa no es válida, proporcione documentación que demuestre el motivo: la mercancía pasó por la aduana del comerciante pero está retenida por la agencia de aduanas del cliente, el monto de la disputa incluye la parte de devolución de efectivo de la transacción.

• Si el titular de la tarjeta ya no desea disputar la transacción, proporcione documentación que demuestre que el problema se ha resuelto.