

Evidencia Convinciente para Transacciones de Bienes Digitales

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

**Los bienes digitales son bienes que se almacenan, entregan y utilizan en formato electrónico, como, a modo de ejemplo, pero no de forma limitativa, libros, periódicos, revistas, música, juegos, piezas de juegos y software (excluye gift cards).*

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

Para casos de fraude:

- Email de confirmación.
- Descripción de los bienes digitales y la fecha y hora en que se compraron y descargaron.
- Registro de pagos anteriores no disputados.
- Evidencia de que el titular de la tarjeta ha verificado la cuenta antes de la transacción.

Para casos de disputa del tarjetahabiente:

- Copia de factura / correo electrónico de confirmación.
- Descripción de los bienes digitales y la fecha y hora en que se compraron y descargaron.
- Registro de pagos anteriores no disputados.
- Prueba de que el titular de la tarjeta recibió su política de cancelación o devolución y no canceló de acuerdo con la política divulgada.
- Prueba de que el titular de la tarjeta no se ha puesto en contacto con usted para solucionar el problema.