RARE UNIVERSE

Powered by INBESTGO

GUÍA DE DOCUMENTACIÓN PARA CONTROVERSIAS

1 **Casos de Fraude (transacciones no reconocidas, no autorizadas y sin participación del tarjetahabiente):**

- Formulario A y documento de identificación

2 **Compra duplicada (misma transacción cobrada dos veces en la misma tarjeta):**

- Formulario B y documento de identificación
- Comprobante de compra realizada (No obligatorio)
- Carta o comunicación del comercio (No obligatorio)

3 **Pagado por otros medios:**

- Formulario B y documento de identificación
- Constancia de método de pago correcto
- Carta o comunicación del comercio (No obligatorio)

4 **Compra anulada – Reembolso no recibido:**

- Formulario B y documento de identificación
- Carta o comunicación del comercio indicando fecha de reintegro
- Comprobante de anulación (No obligatorio)

5 **Compra cancelada / No finalizada – Sin promesa de reembolso:**

- Formulario B y documento de identificación
- Carta o comunicación del comercio

6 **Mercadería o servicios que no son lo descrito o están defectuosos:**

- Formulario B y documento de identificación
- Carta o comunicación con el comercio
- Evidencia de la mercadería / servicio anunciado u ofrecido por el comercio
- Evidencia de la mercadería / servicio recibido

7 **Mercadería / servicios no recibidos:**

- Formulario B y documento de identificación
- Fecha en la que esperaba recibir la mercadería o servicio (indicarla en el formulario)
- Carta o comunicación con el comercio

8 **Transacción recurrente cancelada:**

- Formulario B y documento de identificación
- Comunicación con el comercio para la cancelación de servicio, solicitud de cese de cobro en la tarjeta involucrada o modificación de la credencial de pago.

9 **Mercadería falsificada:**

- Formulario B y documentación de identificación
- Comunicación con el comercio
- Documentación adicional (dependiendo el caso, se solicitará respaldo adicional)

10 **Monto incorrecto:**

- Formulario B y documento de identificación
- Carta o comunicación con el comercio
- Comprobante de pago

11 **Efectivo no dispensado o dispensado parcialmente internacional:**

- Formulario B y documento de identificación