

SUS DERECHOS DE FACTURACIÓN CONSERVE ESTE DOCUMENTO PARA CONSULTAS FUTURAS

Este aviso le informa sobre sus derechos y nuestras responsabilidades en virtud de la Ley de Facturación Justa del Crédito.

¿QUÉ HACER SI ENCUENTRA UN ERROR EN SU ESTADO DE CUENTA? Si cree que hay un error en su estado de cuenta, escríbanos a la dirección que figura en este.

En su carta, facilítenos la siguiente información:

- **Información de la cuenta:** su nombre y número de cuenta.
- **Monto en dólares:** el importe en dólares del presunto error.
- **Descripción del problema:** si cree que hay un error en su factura, describa lo que cree que está mal y por qué cree que es un error.

Debe contactarnos:

- En los 60 días siguientes a la aparición del error en su estado de cuenta.
- Al menos 3 días hábiles antes de que se programe un pago automático, si desea suspender el pago del importe que considera incorrecto.

Debe notificarnos **por escrito** (o electrónicamente) cualquier posible error. Puede llamarnos, pero si lo hace, no estamos obligados a investigar posibles errores, y es posible que tenga que pagar el importe en cuestión.

¿QUÉ OCURRIRÁ DESPUÉS DE RECIBIR SU CARTA? Al recibir su carta, debemos hacer dos cosas: (1) en un plazo de 30 días a partir de la recepción de su carta, debemos comunicarle que la recibimos. También le diremos si ya hemos corregido el error; (2) en un plazo de 90 días a partir de la recepción de su carta, debemos corregir el error o explicarle por qué creemos que la factura es correcta.

Mientras investigamos si ha habido o no un error:

- No podemos intentar cobrar el importe en cuestión ni declararle moroso por ese importe.
- El cargo en cuestión puede permanecer en su estado de cuenta y podemos seguir cobrándole intereses por ese importe.
- Aunque no tiene que pagar el importe en cuestión, es responsable del resto de su saldo.
- Podemos cobrar cualquier importe no pagado con cargo a su límite de crédito.

Cuando terminemos nuestra investigación, ocurrirá una de dos cosas: (1) **Si cometimos un error:** no tendrá que pagar el importe en cuestión ni los intereses u otras tasas relacionadas con dicho importe. (2) **Si no creemos que fuera un error:** tendrá que pagar el importe en cuestión, junto con los intereses y recargos aplicables. Le enviaremos un estado de cuenta con el importe que debe y la fecha de vencimiento del pago. En ese momento, si no paga la cantidad que consideramos que adeuda, podemos declararle moroso.

Si recibe nuestra explicación, pero sigue creyendo que su factura es incorrecta, debe escribirnos en un plazo de **10 días** para comunicarnos que sigue negándose a pagar. Si lo hace de este modo, no podremos declararlo moroso sin informar también que está cuestionando su factura. Debemos comunicarle el nombre de cualquier organización a la que le hayamos denunciado como moroso, y debemos informar a esas organizaciones cuando el asunto se haya resuelto entre nosotros.

Si no cumplimos todas las normativas anteriores, no tendrá que pagar los primeros \$50 del importe que cuestione, aunque su factura sea correcta.

SUS DERECHOS SI NO ESTÁ SATISFECHO CON SUS COMPRAS CON TARJETA DE CRÉDITO: si no está satisfecho con los bienes o servicios que ha adquirido con su tarjeta de crédito y ha intentado de buena fe corregir el problema con el comerciante, puede tener derecho a no pagar el importe restante adeudado por la compra.

Para utilizar este derecho, deben cumplirse todas las condiciones siguientes: (1) la compra debe haberse realizado en su estado de residencia o en un radio de 100 millas de su dirección postal actual, y el precio de compra debe haber sido superior a \$50. (Nota: Ninguna de las dos cosas es necesaria si su compra se basó en un anuncio que le enviamos por correo o si somos propietarios de la empresa que le vendió los bienes o servicios); (2) debe haber utilizado su tarjeta de crédito para la compra. Las compras realizadas con anticipos de efectivo de un cajero automático o con un cheque que accede a la cuenta de su tarjeta de crédito no califican; (3) aún no debe haber pagado la totalidad de la compra.

Si se cumplen todos los criterios anteriores y sigue insatisfecho con la compra, comuníquese con nosotros **por escrito** en la dirección arriba indicada.

Mientras investigamos, se aplican al importe en litigio las mismas normas que las comentadas anteriormente. Cuando terminemos nuestra investigación, le comunicaremos nuestra decisión. En ese momento, si pensamos que debe una cantidad y no la paga, podemos declararle moroso.