

# Résoudre les litiges et les oppositions au paiement.

Un problème peut parfois venir perturber le bon déroulement d'une commande. Nous sommes là pour vous aider.





# Les problèmes que vous pourrez rencontrer

## 1 Litiges et réclamations

Si un client a payé un objet mais ne l'a pas reçu ou s'il a reçu un objet différent de celui qu'il avait commandé, il peut ouvrir un litige dans le Gestionnaire de litiges. Si le litige n'a pas pu être résolu, l'une ou l'autre des parties peut le transformer en réclamation dans un délai de 20 jours. PayPal est alors directement impliqué et prendra une décision à l'aide des informations disponibles.

## 2 Oppositions au paiement

Un acheteur peut demander à l'émetteur de sa carte d'annuler son paiement et ainsi faire ce que l'on appelle une « opposition au paiement ». Il demandera alors un remboursement à sa banque, sans impliquer le vendeur.

Les litiges et les oppositions au paiement ont toutes deux le même effet, à savoir une suspension des fonds impliqués dans la transaction, mais leur résolution sera légèrement différente. Pour éviter ce genre de problème, consultez notre guide. Il vous aidera à éviter les litiges et les oppositions au paiement. Cependant, si un client ouvre un litige ou fait opposition à un paiement, vous pouvez procéder de la manière suivante.

# 1

## Litiges et réclamations

### La résolution des litiges

Dans la plupart des cas, la mise en relation de l'acheteur et du vendeur est le meilleur moyen de résoudre un litige car ils pourront discuter ensemble, comprendre l'origine de leur désaccord et trouver une solution satisfaisante. Regardez notre vidéo pour découvrir comment résoudre un litige.

### Comment communiquer efficacement avec vos clients ?

- **Partez du principe que votre acheteur est de bonne foi**  
Commencez la conversation en gardant l'esprit ouvert et écoutez patiemment votre acheteur. De nombreux problèmes sont souvent dus à une mauvaise communication et à de simples erreurs humaines.

- **Soyez constructif**

Faites clairement comprendre à votre acheteur que, tout comme lui, vous souhaitez trouver une solution. Pour que la conversation soit plus productive, veillez à toujours rester respectueux l'un envers l'autre.

- **Concentrez-vous sur les solutions**

Même si vous commencez à vous impatienter, évitez d'être trop direct avec votre client. Il deviendrait encore plus difficile de trouver un accord.

- **Pensez sur le long terme**

Inutile de vous énerver : si un acheteur ne veut pas vous comprendre, laissez-le tranquille aujourd'hui et recontactez-le demain.

- **Anticipez les litiges**

Votre Gestionnaire de litiges vous permet de rédiger des messages que vos acheteurs pourront consulter avant d'ouvrir un litige. Si vous indiquez par exemple : « Toutes les livraisons en provenance de Liège sont actuellement retardées en raison d'une grève des transporteurs routiers », il y a de fortes chances pour que l'acheteur renonce à ouvrir un litige.

## La procédure de résolution des litiges PayPal.

Lorsqu'un acheteur et un vendeur ne parviennent pas à trouver une solution optimale pour les deux parties, nous pouvons les aider à se mettre d'accord. Lorsqu'un acheteur ouvre une procédure de résolution de litige, nous bloquons l'argent de la transaction jusqu'à la résolution du litige. Si l'acheteur et le vendeur ne parviennent pas à trouver un accord, le litige peut alors être transformé en réclamation. Nous intervenons alors pour statuer en faveur de l'une ou l'autre des parties.

### Voici comment cela fonctionne :

#### 1 La notification du litige

Si un acheteur ouvre un litige, nous vous en tiendrons informé par email puis nous suspendrons temporairement l'argent de la transaction.

#### 2 Votre réponse

Vous devrez examiner le litige et nous expliquer ce qui s'est passé. Répondez au plus vite en veillant à inclure vos suggestions pour résoudre le litige.

#### 3 La résolution

Une fois le litige ouvert, vous et votre acheteur disposerez d'un délai de 20 jours pour trouver une solution. Dans la plupart des cas, ce délai sera amplement suffisant. L'acheteur fermera ensuite le litige une fois la solution trouvée.

### Transformer un litige en réclamation.

Que vous soyez vendeur ou acheteur, une réclamation permet à PayPal d'étudier votre dossier et d'y apporter une solution. L'acheteur dispose d'un délai de 20 jours à compter de la date d'ouverture du litige pour déposer une réclamation. Si un acheteur dépose une réclamation contre vous, nous pourrions vous demander de fournir quelques-unes des informations suivantes :

- Un reçu de livraison remis par un tiers, un numéro de suivi ou une confirmation de réception signée attestant que l'objet a bien été livré
- Une preuve selon laquelle vous avez livré un objet de remplacement ou effectué un remboursement, si l'acheteur avait reçu sa commande mais avait rencontré un problème avec l'objet reçu
- Un contrat signé ou toute autre preuve attestant que les services ont bien été fournis
- Si vous avez vendu un bien numérique, nous pouvons vous demander de nous fournir une preuve que l'acheteur a bien téléchargé le bien numérique en question.

## 2 Oppositions au paiement

### La résolution des oppositions au paiement

Nous ne nous occupons pas de déposer ou de gérer les oppositions au paiement, c'est l'émetteur de la carte de l'acheteur qui doit s'en charger afin que la procédure reste conforme aux règlements de l'émetteur. Il en va de même de la validité d'une opposition. Elle est de la responsabilité de l'émetteur de la carte. Notre rôle consiste seulement à recueillir les informations concernant la transaction et à vous aider à résoudre l'opposition au paiement directement avec l'émetteur de la carte.

### Voici un rapide aperçu de la procédure d'opposition au paiement :

1

Un acheteur demande à faire opposition à un paiement auprès de l'émetteur de sa carte.

2

L'émetteur de la carte contacte la banque du marchand et débite les fonds via PayPal.

3

Nous suspendons les fonds du vendeur suite à l'opposition au paiement.

4

Nous vous informons immédiatement par email et vous demandons de fournir des informations permettant de contester l'opposition au paiement.

Nous pouvons vous demander de nous fournir certaines informations pour résoudre l'opposition au paiement. Si vous êtes éligible à la Protection des Marchands PayPal, nous couvrons le montant de votre perte, même si vous n'obtenez pas gain de cause au terme de l'opposition au paiement. Voici quelques délais que vous devez de connaître :

- L'acheteur peut faire opposition au paiement dans un délai de 120 jours minimum après avoir passé commande.
- Si vous recevez une opposition au paiement, vous disposez d'un délai de 10 jours pour y répondre.
- Les oppositions au paiement sont généralement résolues au bout de quelques semaines, mais certaines peuvent prendre jusqu'à 75 jours ou plus.
- Prévoyez un délai de 30 jours pour que nous puissions contester une opposition au paiement.

## La procédure à suivre en cas d'opposition au paiement.

Si vous avez été alerté d'une opposition au paiement, nous ferons de notre mieux pour vous aider à la résoudre. Notre équipe de spécialistes peut vous aider à monter un dossier qui sera remis à l'émetteur de la carte, si vous avez de bonnes raisons de contester l'opposition. Nous vous fournirons toutes les informations nécessaires relatives à la transaction contestée et passerons en revue les étapes d'envoi de ces informations à l'émetteur de la carte.

1

Connectez-vous à votre compte, accédez au Gestionnaire de litiges et répondez à la notification d'opposition au paiement (ou vérifiez l'état d'une opposition existante).

2

Envoyez-nous toutes les informations concernant l'opposition au paiement, notamment les documents concernant la transaction (une preuve de dépôt par exemple).

3

Un spécialiste des oppositions au paiement contestera ensuite l'opposition en votre nom et tentera de récupérer vos fonds auprès de l'émetteur de la carte bancaire de l'acheteur.

4

Si l'émetteur de la carte se prononce en votre faveur, le montant de la transaction sera débité sur le compte de l'acheteur et vous récupérerez votre argent. S'il se prononce en faveur de l'acheteur, la transaction sera annulée et ce dernier sera entièrement remboursé.

