

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

Ces conditions d'utilisation s'appliqueront à tous les utilisateurs à compter du 9 juillet 2019.

Bienvenue sur PayPal.

Les présentes Conditions d'utilisation constituent un contrat entre vous et PayPal Canada Co. ("PayPal") et régissent votre utilisation de votre compte PayPal et des Services PayPal. Celles-ci s'appliquent uniquement aux comptes PayPal au Canada. Si vous êtes un particulier, vous devez être résident du Canada et avoir au moins 18 ans ou avoir atteint l'âge de la majorité dans votre province de résidence pour ouvrir un compte PayPal au Canada et utiliser les services de PayPal. Si vous êtes une entreprise, l'entreprise doit être établie et exploitée au Canada ou être résidente du pays pour pouvoir ouvrir un compte PayPal au Canada et utiliser les Services de PayPal. En ouvrant et en utilisant un compte PayPal, vous acceptez de respecter toutes les conditions générales qui sont énoncées dans les présentes conditions d'utilisation.

Vous acceptez également de respecter les autres politiques et accords qui s'appliquent à vous à la page [Contrats d'utilisation](#) :

- [Règlement sur le respect de la vie privée](#)
- [Règlement sur les utilisations autorisées](#)

Veuillez lire attentivement toutes les conditions générales des présentes conditions d'utilisation, les conditions des présentes politiques et les autres contrats qui s'appliquent à vous.

Nous nous réservons le droit de modifier le présent contrat et toute politique susmentionnée de temps à autre. La version révisée entrera en vigueur à la date de sa publication, sauf indication contraire. Si nos modifications restreignent vos droits ou accroissent vos responsabilités, nous vous enverrons une notification de la page de mises à jour des politiques de notre site internet et vous donnerons un préavis d'au moins 30 jours (et au moins 90 jours pour nos titulaires de compte d'entreprise au cas où l'introduction de nouveau frais ou la hausse de frais existants est induite). Si vous résidez au Québec et êtes un utilisateur en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur (Québec)*, votre préavis par courriel indiquera la nature de la modification, la date d'entrée en vigueur de celle-ci et vos droits de refuser une telle modification et d'annuler le contrat sans frais, pénalités ou indemnités de résiliation, en nous faisant parvenir un avis à cet effet au plus tard dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

Si vous n'acceptez pas les conditions révisées, vous devez cesser d'utiliser les services PayPal, fermer votre compte et mettre fin à votre relation avec nous sans frais ni pénalités. Ces Conditions d'utilisations continueront cependant de s'appliquer à votre utilisation antérieure de nos services. Les modifications et les mises à jour s'appliquant aux utilisateurs peuvent se rapporter à : (i) la nature des services PayPal; (ii) les droits, obligations et responsabilités des utilisateurs; (iii) les communications et les avertissements; (iv) la sécurité des mots de passe et l'authentification de l'identité; (v) les modes de paiement; (vi) les limites de paiement ou de virement; (vii) les soldes de

comptes; (viii) les fermetures de comptes; (ix) la conversion de devise ou de commissions; (x) les activités limitées; (xi) la protection des acheteurs et des vendeurs; (xii) les procédures de résolution des transactions non autorisées et des erreurs de traitement; (xiii) les litiges avec PayPal; (xiv) les lois applicables et les tribunaux compétents; (xv) les limitations de responsabilité et les garanties; et (xvi) les définitions.

Ouvrir un compte

Nous offrons deux types de comptes : Personnel et Business.

Tous les comptes PayPal vous permettent de faire des opérations comme :

- **Envoyer** et **recevoir** de l'argent.
- **Faire** des achats en ligne, à l'aide d'un appareil mobile ou en magasin/boutique.
- Effectuer des paiements à l'aide de votre carte de crédit, de votre carte de débit Visa® ou Mastercard®, de votre compte bancaire, de votre solde PayPal ou d'autres modes de paiement.
- Accepter les cartes de crédit, les cartes de débit Visa et Mastercard, les comptes bancaires, les soldes PayPal ou d'autres modes de paiement.

Il vous appartient de prendre des mesures adéquates pour assurer la sécurité et le contrôle des identifiants, des mots de passe, des numéros d'identification personnels et de tout autre code utilisé pour accéder à votre compte PayPal et aux services de PayPal. Vous devez tenir à jour votre adresse postale, votre adresse de courriel et vos autres coordonnées dans les préférences de votre compte PayPal.

Comptes personnels

Si vous avez principalement besoin de faire des achats et d'envoyer de l'argent à votre famille ou à vos amis, un compte personnel vous convient probablement. Avec un compte personnel, vous pouvez faire des opérations comme :

- Envoyer et demander de l'argent à vos proches.
- Acheter des biens et des services.

Vous pouvez également utiliser un compte Personnel pour recevoir un paiement pour la vente de biens ou de services. Par contre, si vous envisagez d'utiliser principalement votre compte PayPal pour vendre des produits, nous vous conseillons d'ouvrir un compte Business. Si les circonstances devaient changer, vous pouvez convertir votre compte PayPal personnel en compte Business.

Comptes Business

Nous recommandons le compte Business aux personnes et aux organisations qui utilisent PayPal principalement pour vendre des biens ou des services ou pour accepter des dons, même si leur

entreprise n'est pas constituée en société. Avec un compte Business, vous pouvez faire des opérations comme :

- Utiliser un nom de société ou d'entreprise sur votre compte PayPal.
- Donner accès à certaines fonctionnalités de votre compte PayPal à un maximum de 200 employés.
- Ouvrez un compte pour profiter de **produits PayPal** qui répondent aux besoins de votre entreprise.

Les comptes Business peuvent être soumis à des frais qui diffèrent de ceux applicables aux comptes Personnels.

En ouvrant un compte Business ou en convertissant un compte personnel en compte Business, vous certifiez que vous l'utilisez principalement à des fins commerciales. Vous consentez également à ce que PayPal obtienne votre rapport de solvabilité personnel ou d'entreprise auprès d'une agence d'évaluation du crédit, à l'ouverture de compte et à tout moment où nous croyons de façon raisonnable qu'il puisse exister une augmentation du niveau de risque associé à votre compte Business.

Conditions d'utilisation pour une entité commerciale

Lorsque l'activité de votre compte Business atteint un certain seuil ou est liée à certains secteurs d'activité, les Réseaux de cartes peuvent exiger que vous acceptiez les Conditions d'utilisation pour une entité commerciale pour continuer à accepter des paiements Visa et Mastercard. Dans ce cas, les **Conditions d'utilisation pour une entité commerciale** s'appliquent aux paiements traités par PayPal en votre nom et constituent une partie des présentes Conditions d'utilisation.

Fermer votre compte PayPal

Vous pouvez fermer votre compte et mettre fin à votre relation avec nous, en tout temps, sans frais ni pénalités, vous devrez cependant continuer à vous acquitter des obligations liées à votre compte PayPal, même après sa fermeture. Lorsque vous fermez votre compte PayPal, nous annulons toutes les transactions programmées ou incomplètes. Vous devez **virer des fonds** ou transférer tout solde PayPal de votre compte PayPal avant de le fermer. Vous ne pouvez pas retirer ou virer des chèques-cadeaux ou des cartes numériques achetés par l'intermédiaire de **Cadeaux numériques PayPal** et liés à votre compte PayPal en tant que modes de paiement. Cependant, même si vous ne possédez pas de compte PayPal, vous pouvez toujours utiliser les codes que vous avez reçus par courriel lorsque vous avez acheté les chèques-cadeaux ou les cartes-cadeaux pour effectuer des achats.

Dans certains cas, vous ne pouvez pas fermer votre compte PayPal, notamment :

- Pour échapper à une enquête.
- Si vous avez une transaction en attente ou un litige ou une réclamation en cours.
- Votre compte PayPal a un solde débiteur.
- Si votre compte PayPal fait l'objet d'un blocage, d'une restriction ou d'une réserve.

Lier ou annuler un mode de paiement

Vous pouvez lier ou dissocier une carte de crédit, une carte de débit Visa ou Mastercard ou un compte bancaire canadien à votre compte PayPal comme mode de paiement. Assurez-vous de maintenir à jour vos informations sur vos modes de paiement (par exemple, le numéro de carte de crédit et sa date d'expiration). Si ces informations devaient changer, nous pouvons les mettre à jour à l'aide d'informations et de sources tierces à notre disposition, sans aucune intervention de votre part. Si vous ne voulez pas que nous mettions à jour les informations de votre carte, vous pouvez supprimer votre mode de paiement de votre compte PayPal. Si nous mettons à jour votre mode de paiement, nous conserverons les paramètres associés à ce mode de paiement.

Conserver un solde PayPal

Tout solde PayPal que vous détenez représente une réclamation non garantie contre PayPal et n'est pas assuré par la société d'assurance-dépôts du Canada (« SADC ») ou par tout autre assureur provincial des dépôts. PayPal combine votre solde avec les soldes des autres utilisateurs et investit ces fonds dans des placements liquides. PayPal touche seul les intérêts ou les autres revenus sur ces investissements. Ces montants communs sont tenus séparés des fonds d'entreprise PayPal et PayPal ne va ni utiliser ces fonds pour ces dépenses opérationnelles ou à toute autre fins d'exploitation, ni mettre délibérément ces fonds à la disposition de ses créiteurs en cas de faillite.

PayPal n'est pas une banque et ne prend pas en charge les dépôts directement. Vous ne recevrez aucun intérêt sur les fonds que vous détenez avec PayPal.

Ajouter ou virer de l'argent

Ajouter de l'argent

Vous pouvez utiliser les modes de paiement associés à votre compte PayPal pour approvisionner les transactions que vous effectuez à l'aide de votre compte PayPal et vous n'avez pas besoin d'un solde PayPal pour acheter un bien ou envoyer de l'argent. Vous pouvez virer de l'argent sur votre compte PayPal à partir d'une carte de crédit, d'une carte de débit Visa ou Mastercard ou d'un compte bancaire lié à votre compte PayPal en demandant un virement électronique sur votre compte PayPal. Le montant viré est considéré comme un solde sur votre compte PayPal.

Virement d'argent

Si vous avez un solde PayPal, vous pouvez virer des fonds par les moyens suivants :

- Virement vers un compte bancaire lié à votre compte PayPal ; ou
- Virement vers une carte de débit admissible liée à votre compte PayPal ; ces transactions sont soumises aux commissions applicables listées sur la page [Commission sur virement de solde \(comptes personnels\)](#) et la page [Commission sur virement de solde \(comptes Business\)](#). Les commissions applicables vous seront communiquées à l'avance chaque fois que vous effectuerez ce type de virement. Les cartes de débit admissibles comprennent les cartes de débit Visa utilisées pour les virements immédiats.

Afin de nous protéger et de protéger nos utilisateurs contre les pertes, nous pouvons différer un virement dans certaines situations, y compris si nous devons confirmer que vous avez autorisé le virement ou si les autres paiements à votre compte PayPal ont fait l'objet d'une annulation (par exemple, à la suite d'une **opposition au paiement**, d'un retour de compensation ou **d'un litige avec un acheteur**). Si nous **restreignons** l'accès à votre compte PayPal, qu'un paiement est suspendu ou que votre compte ou un compte associé affiche un solde négatif dans n'importe quelle devise pendant qu'un virement de votre compte PayPal est en attente, vous devrez recommencer le virement une fois que la restriction ou la suspension est levée, ou que le solde négatif est remboursé en totalité.

Nous pouvons imposer des limites sur vos virements, et vous pouvez consulter toute limite de virement en vous connectant à votre compte PayPal. Les étapes suivantes peuvent nous aider à vérifier votre compte PayPal, ce qui peut nous permettre de supprimer toute limite de virement :

- Vérification de votre compte bancaire ; et
- Lier et confirmer vos informations de carte de crédit ou de carte de débit Visa.

Nous n'exigeons aucuns frais pour les virements vers votre compte bancaire. Si votre carte de débit est admissible pour recevoir des virements de votre compte PayPal, vous aurez la possibilité de l'utiliser lorsque vous virez de l'argent votre solde PayPal, ces transactions sont soumises aux commissions applicables listées sur la page **Commission sur virement de solde (comptes personnels)** et la page **Commission sur virement de solde (comptes Business)**. Les commissions applicables vous seront communiquées à l'avance chaque fois que vous effectuerez ce type de virement. Les cartes de débit admissibles comprennent les cartes de débit Visa utilisées pour les virements immédiats.

Gérer votre argent dans plusieurs devises

Détenir des devises autre que le dollar canadien

Votre solde PayPal peut être détenu dans n'importe laquelle des devises mentionnées acceptées par PayPal, et vous pouvez détenir un solde dans plus d'une de ces devises en même temps.

Si vous disposez d'un solde sur votre compte PayPal :

- Nous pouvons vous autoriser à convertir les fonds en un solde dans une autre devise. Si vous convertissez des fonds de votre compte, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos **frais de conversion de devise**) sera utilisé. Nous pouvons, à notre entière discrétion, imposer des limites sur le montant que vous pouvez convertir ou le nombre de conversions que vous pouvez effectuer.
- Vous ne pouvez virer les fonds qu'en dollars canadiens. Nous n'autorisons pas les virements en devise étrangère, y compris les virements en dollars américains vers des comptes libellés en USD ou des cartes de débit. Afin de virer des fonds sur votre compte détenus dans une autre devise, vous aurez à convertir la devise en dollars canadiens, ou elle sera convertie

pour vous au moment de votre virement. Le taux de conversion de devise de PayPal, y compris nos **frais de conversion de devise**, sera utilisé.

Pour recevoir de l'argent dans une devise que votre compte n'est pas actuellement configuré pour accepter, il peut être nécessaire de créer un solde dans cette devise sur votre compte PayPal ou de convertir l'argent dans une autre devise. Certaines devises ne peuvent être reçues qu'en convertissant l'argent dans une autre devise que PayPal vous permet de conserver. Si l'argent est converti, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos **frais de conversion de devise**) sera utilisé.

Vous êtes responsable de tous les risques associés au maintien de plusieurs devises dans votre compte PayPal. Vous ne pouvez pas gérer ou convertir des devises à des fins spéculatives, d'arbitrage de conversion, d'options de conversion ou toute autre activité dont le but principal est considéré par PayPal comme étant de rapporter de l'argent en fonction du taux de conversion de devise. PayPal peut suspendre ou annuler une transaction non conforme à ce règlement.

Comment nous effectuons la conversion de devise

Si PayPal convertit la devise, la conversion sera effectuée au taux de change de transaction que nous avons défini pour la conversion de devise pertinente. Le taux de change de transaction est ajusté régulièrement et comprend les frais de conversion de devise appliqués et retenus par nous, basés sur un taux de change de base servant à constituer le taux applicable à votre conversion. Le taux de change de base dépend des taux des marchés de gros des devises le jour de la conversion ou le jour ouvrable préalable ; ou, si requis par la loi ou la réglementation, fixé au taux de référence pertinent défini par le gouvernement.

Pour certaines utilisations de vos comptes PayPal, PayPal peut déterminer que la conversion de devise est nécessaire. Les frais de conversion de devise applicables sont accessibles sur notre page sur les Commissions, sous la section **Frais de conversion de devise**.

Options de conversion de devise

Lorsque votre paiement est approvisionné par une carte de crédit ou une carte de débit Visa ou Mastercard et que PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire, vous autorisez PayPal à convertir la devise à la place de l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit. Vous avez peut-être le droit de demander à votre émetteur de carte d'effectuer la conversion de devise, le cas échéant pour cet émetteur de carte et son réseau. Les sélections de préférence de devise peuvent vous être présentées sous différentes formes, y compris le choix de la devise utilisée pour la transaction, que PayPal ou l'émetteur de votre carte effectue la conversion, ou le choix du taux de conversion utilisé pour la transaction, parmi d'autres, qui peut être mis à disposition séparément pour chaque carte et pour chaque autorisation de paiement préapprouvé. Si l'émetteur de votre carte convertit la devise, ce dernier déterminera le taux de conversion de devise et les frais facturés.

PayPal effectue toujours la conversion pour les transactions lorsque vous utilisez votre solde PayPal ou votre compte bancaire lié comme mode de paiement.

Si vous êtes admissible à la tarification dégressive pour les marchands, les frais de conversion de devise indiqués dans le [tableau de conversion de devise des marchands](#) s'appliqueront au moment de virer des dollars américains de votre compte PayPal vers votre compte bancaire du Canada.

Relevés de compte

Vous avez le droit de recevoir un relevé de compte indiquant l'activité de votre compte PayPal. Vous pouvez consulter votre relevé de compte PayPal en vous connectant à votre compte PayPal.

Envoyer ou recevoir de l'argent d'un ami ou membre de la famille

Envoyer de l'argent

Vous pouvez envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de votre famille à l'aide de l'option envoyer de l'argent dans votre compte PayPal (parfois appelée « paiements personnels » ou « paiements pair à pair/P2P »). Vous pouvez envoyer de l'argent à un ami ou un membre de votre famille (même s'ils n'ont pas de compte PayPal) en utilisant leur adresse de courriel ou leur numéro de téléphone dans n'importe quelle devise prise en charge par PayPal, selon le [mode de paiement](#) de votre choix. Si la personne à qui vous envoyez de l'argent n'a pas de compte PayPal, elle peut le réclamer en ouvrant un compte PayPal. Si elle ne le récupère, il sera remboursé sur vous. Le processus de réception d'argent de la part d'un ami ou d'un membre de votre famille est décrit à la section [Réception d'argent](#).

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites sur les montants d'argent que vous pouvez envoyer, y compris sur les montants d'argent que vous envoyez pour payer des achats. Vous pouvez consulter toute limite de paiement en vous connectant à votre compte PayPal. Nous pouvons augmenter vos limites de paiement si vous effectuez les mêmes étapes pour vérifier vos informations qui sont requises pour la suppression des limites de virement.

Lorsque vous envoyez de l'argent à un ami ou à un membre de votre famille, trois choses peuvent arriver : ils peuvent accepter, refuser ou ne pas parvenir à récupérer l'argent. S'ils refusent d'accepter l'argent ou ne le réclament pas dans le délai de 30 jours suivant la date d'envoi, l'argent (y compris les frais que vous avez payés) est remboursé sur :

- le mode de paiement que vous avez utilisé initialement pour la transaction, si vous avez utilisé une carte de crédit, une carte de débit ou PayPal Credit, ou ;
- votre solde PayPal, si vous avez utilisé votre solde PayPal comme mode de paiement, ou sur un compte bancaire que vous avez utilisé comme mode de paiement et nous ne pouvons pas le rembourser sur votre compte bancaire.

Recevoir de l'argent

Si un ami ou un membre de votre famille vous envoie de l'argent, celui-ci s'affiche sur votre solde PayPal. Pour recevoir de l'argent dans une devise que votre compte n'est pas actuellement configuré

pour accepter, il peut être nécessaire de créer un solde dans cette devise sur votre compte PayPal ou de convertir l'argent dans une autre devise. Certaines devises ne peuvent être reçues qu'en convertissant l'argent dans une autre devise que PayPal vous permet de conserver. Lors d'une conversion d'argent, le [taux de change de transaction de PayPal](#) (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé.

Frais pour envoyer de l'argent à vos amis et à votre famille

Les commissions applicables à l'envoi d'argent se trouvent dans notre [tableau Envoyer de l'argent à vos amis et à votre famille](#) et vous seront mentionnées au préalable chaque fois que vous effectuez une transaction pour envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de votre famille. Si vous convertissez de l'argent de votre solde PayPal d'une devise à une autre avant d'envoyer de l'argent, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé. Et si vous utilisez votre carte de crédit comme mode de paiement lorsque vous envoyez de l'argent, l'émetteur de votre carte peut vous facturer des frais d'avance de trésorerie.

Si vous envoyez de l'argent à un ami ou à un membre de votre famille à partir d'un site tiers (autre que PayPal) ou en utilisant un produit ou un service tiers, alors le tiers détermine si l'expéditeur ou le destinataire du paiement personnel paie la commission. La tierce partie vous le fera savoir avant l'initiation du paiement.

Vous pouvez également utiliser l'option envoyer de l'argent dans votre compte PayPal pour payer des biens ou des services. Vous n'avez pas de commissions sur la transaction à payer pour l'achat de biens ou de services tant que vous choisissez l'option « envoyer de l'argent pour payer pour des biens et services » dans votre compte PayPal. Dans ce cas, le vendeur paiera les frais. Vous ne devez pas utiliser l'option « envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de votre famille » dans votre compte PayPal quand, en réalité, vous payez des biens ou des services.

Acheter ou renvoyer un objet à un vendeur qui accepte PayPal

Comment acheter quelque chose

Vous pouvez acheter quelque chose auprès d'un vendeur qui accepte PayPal, dans une devise acceptée par le vendeur et prise en charge par PayPal, en utilisant les fonds de votre solde PayPal ou tout [mode de paiement](#) lié à votre compte PayPal. Cela comprend, par exemple :

- Acheter quelque chose sur le site d'un détaillant en ligne et sélectionner PayPal comme mode de paiement.
- Envoyer de l'argent à un vendeur pour payer des biens ou des services.
- Utiliser votre compte PayPal pour acheter quelque chose au magasin ou à la boutique physique d'un vendeur.

Si le vendeur chez lequel vous achetez vend des biens ou des services et que ce vendeur ne possède pas encore un compte PayPal, il peut rentrer en possession de ce paiement en créant un compte PayPal. S'il n'ouvre pas de compte PayPal dans un délai de 30 jours, alors votre achat sera remboursé.

Afin de gérer les risques, PayPal peut limiter les modes de paiement disponibles pour une transaction quand vous effectuez un achat. Les modes de paiement peuvent par ailleurs être limités pour certains vendeurs ou si vous effectuez un paiement PayPal par l'intermédiaire de certains sites ou de certaines applications de tiers.

Lorsque vous autorisez un paiement à un vendeur qui accepte PayPal, certains vendeurs peuvent prendre jusqu'à 30 jours pour terminer la transaction. Dans ces cas, votre paiement est affiché comme une commande en attente sur votre compte PayPal. Dans ce cas, l'autorisation du paiement reste valide jusqu'à ce que le vendeur termine la transaction (mais pas plus de 30 jours). Si vous avez utilisé une carte de crédit ou de débit comme mode de paiement, l'émetteur de votre carte de crédit ou de débit peut également afficher une autorisation en attente pour un certain temps, jusqu'à ce qu'il débloque les fonds ou qu'il reçoive la confirmation que la transaction a été effectuée. Si votre paiement nécessite une conversion de devise par nous, le taux de change de transaction sera déterminé et appliqué tel que décrit dans la section nous effectuons [la conversion de devise](#) et peut être le taux au moment où le paiement est traité.

Commissions

Lorsque vous achetez quelque chose d'un vendeur qui accepte PayPal, vous ne payez pas de frais à PayPal. Si PayPal effectue une conversion de devise pour votre achat, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé.

L'émetteur de votre carte de crédit ou de votre carte de débit Visa ou Mastercard peut également facturer des frais supplémentaires pour les transactions hors du Canada.

Vérification de paiement

Lorsque PayPal détecte une transaction à risque potentiellement élevé, nous l'étudions de plus près avant de l'autoriser. Lorsque cela se produit, PayPal suspend la transaction et en informe le vendeur pour qu'il puisse reporter l'expédition de l'objet. En tant qu'acheteur, cela risque de retarder la réception de l'objet. Si nous autorisons la transaction, nous en informons le vendeur et lui demandons d'expédier l'objet. Si nous n'autorisons pas la transaction, nous l'annulons et vous retournons les fonds, sauf si nous sommes tenus juridiquement de prendre une autre mesure.

Paiements préapprouvés

Vous pouvez convenir avec un vendeur qui accepte PayPal d'utiliser PayPal comme mode de paiement pour les achats ultérieurs auprès de lui. Cette entente est conclue entre vous et le vendeur, et permet au vendeur de prélever des fonds sur votre compte PayPal avec votre autorisation sur une base ponctuelle, variable ou récurrente. Des exemples de paiements préapprouvés qui peuvent être mis en place par vous, que ce soit avec un vendeur ou avec PayPal,

incluent ceux que PayPal appelle « autorisation de facturation », « abonnement », « paiement récurrent », « transaction de référence », « DPA ou prélèvements bancaires préapprouvés », « virement préautorisé » ou « paiement automatique ».

Vous pouvez annuler un paiement préapprouvé jusqu'à trois **jours ouvrables** avant la date du prochain paiement programmé depuis les paramètres de votre compte ou en communiquant avec nous par l'intermédiaire de l' **Aide PayPal**. Une fois qu'un paiement préapprouvé est annulé, tous les paiements préapprouvés ultérieurs dans le cadre de l'accord que vous avez conclu avec le vendeur sont annulés. Si vous annulez un paiement préapprouvé, il se peut que vous deviez encore de l'argent au vendeur pour un achat ou que vous ayez des obligations supplémentaires envers le vendeur pour tout bien ou service que vous recevez, mais que vous n'avez pas encore payé.

Si vous avez donné l'autorisation préalable, à un vendeur ou à PayPal, permettant à un vendeur de prélever ou de recevoir des paiements depuis votre compte PayPal sur une base récurrente (par exemple : chaque mois ou sur un cycle de facturation courant) et si le montant de ce type de paiement varie, vous êtes en droit de recevoir un préavis du montant et de la date du transfert de la part du vendeur au moins 10 jours avant que le virement ne soit effectué. Si le vendeur vous propose cette option, vous pouvez choisir de recevoir des avis préalables seulement lorsque le montant du paiement préapprouvé est en dehors d'une fourchette établie par vous et le vendeur.

Si vous avez autorisé un paiement préapprouvé et que PayPal effectue une **conversion de devise** pour une transaction de paiement préapprouvé, PayPal utilisera le taux de change de transaction (y compris les **frais de conversion de devise** de PayPal) en vigueur au moment où la transaction de paiement préapprouvé est traitée.

Remboursements

Lorsque vous achetez quelque chose en ligne auprès d'un vendeur à l'aide de PayPal et que la transaction est finalement remboursée, l'argent est remboursé sur le mode de paiement initial que vous avez utilisé pour la transaction si vous avez utilisé une carte de crédit, une carte de débit Visa ou Mastercard ou votre solde PayPal. Si vous avez utilisé un compte bancaire comme mode de paiement pour la transaction, nous vous rembourserons l'argent sur votre compte bancaire ou sur votre solde PayPal si nous ne pouvons pas le rembourser sur votre compte bancaire. Si vous avez effectué un achat en magasin à l'aide de votre compte PayPal et que la transaction est finalement remboursée, le montant est alors remboursé sur votre solde PayPal.

Si PayPal a effectué une conversion de devise pour votre transaction et qu'un remboursement est effectué :

- Dans un délai d'un jour à compter de la date de paiement initial, le taux de change de la transaction de PayPal (y compris les **frais de conversion de devise**) en vigueur au moment du paiement initial sera utilisé.
- Au-delà d'un jour après la date de paiement initial, le taux de change de la transaction de PayPal (y compris les **frais de conversion de devise**) en vigueur au moment du remboursement sera utilisé.

L'argent sera remboursé dans la devise avec laquelle vous avez payé ; ou si nous ne pouvons pas vous rembourser dans la devise avec laquelle vous avez payé, dans votre devise principale ; ou si nous ne pouvons pas vous rembourser dans votre devise principale, en dollars canadiens.

Mode de paiement utilisé pour votre transaction

Sélectionner un mode de paiement préféré

Vous pouvez choisir un mode de paiement principal parmi ceux que vous avez enregistrés sur votre compte PayPal. Vous pouvez sélectionner un mode de paiement principal dans les préférences de votre compte sur le site www.paypal.ca ou dans l'application PayPal. Il peut arriver que vous ne puissiez pas utiliser votre mode de paiement préféré, par exemple, si vous sélectionnez une carte de crédit expirée.

Vous pouvez créer des modes de paiement préférés distincts pour les transactions en ligne, les transactions en magasin (si disponible) et les paiements préapprouvés auprès d'un vendeur.

Si vous avez sélectionné un mode de paiement préféré, il figurera comme mode de paiement principal. Si vous n'avez pas sélectionné de mode de paiement préféré, vous avez le choix.

La disponibilité de certains modes de paiement peut être restreinte selon le vendeur ou le site tiers que vous utilisez pour effectuer la transaction.

Si vous n'avez pas défini un mode de paiement préféré, ou si votre mode de paiement préféré n'est pas disponible, nous vous indiquerons les modes de paiement disponibles, y compris le mode de paiement utilisé le plus souvent ou le plus récemment, au moment de la transaction. Vous pouvez également cliquer sur le lien « Gérer » pour afficher tous vos modes de paiement disponibles, ou en ajouter un nouveau, et sélectionner un mode de paiement lors de la transaction.

Mode de paiement supplémentaire

Certaines transactions uniques en ligne peuvent nécessiter qu'un mode de paiement secondaire soit utilisé si votre mode de paiement principal ou sélectionné n'est pas disponible. Dans ces cas, la source d'approvisionnement secondaire peut être affichée sur votre page de vérification de la transaction, avant de terminer celle-ci. Notez que cela s'applique uniquement pour les transactions en ligne uniques, et non pour les paiements en magasin ou en boutique ou préapprouvés. Si PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire pour une transaction qui nécessite également un mode de paiement secondaire, vous ne serez peut-être pas en mesure de choisir si PayPal ou l'émetteur de votre carte effectue la conversion de devise sur votre mode de paiement secondaire.

Envoi d'argent à vos amis et à votre famille

Lorsque vous envoyez de l'argent à vos amis et à votre famille au Canada à l'aide de votre solde PayPal (si disponible) ou de votre compte bancaire, nous annulons toutes les commissions. Par conséquent, nous vous proposons toujours ces options de paiement en premier lieu, même si vous avez défini un mode de paiement préféré pour vos achats en ligne. N'oubliez pas que vous avez toujours la possibilité de choisir un mode de paiement dans votre compte PayPal en cliquant sur le

lien « Modifier » sur la page Envoyer de l'argent. Si vous sélectionnez un mode de paiement assorti de frais, nous vous indiquerons toujours les frais avant que vous procédiez à l'envoi d'argent.

Paiements préapprouvés

Certains vendeurs vous permettent de garder PayPal en mémoire comme mode de paiement lorsque vous effectuez des achats sur leur site, afin que vous puissiez payer plus rapidement. Souvent, cela entraîne la création d'un accord avec le vendeur qui lui permet de demander que nous débitions votre compte PayPal chaque fois que vous effectuez un achat.

Vous pouvez sélectionner un mode de paiement pour vos achats ultérieurs avec un vendeur particulier soit au moment de la création de l'accord ou dans les paramètres de votre compte sur www.paypal.ca. Par exemple, vous pouvez demander à votre service d'abonnement cinéma mensuel de toujours débiter votre carte de crédit pour les frais mensuels.

Si le mode de paiement que vous avez sélectionné n'est pas disponible (par exemple, si la carte de crédit est expirée), un accord particulier avec un vendeur ne permet pas de définir un mode de paiement spécifique, ou si vous n'avez pas indiqué un mode de paiement pour vos prochaines transactions auprès d'un vendeur, les modes de paiement utilisés seront sélectionnés selon l'ordre suivant, si applicable : 1. solde; 2. compte bancaire (virement immédiat); 3. carte de débit comarquée PayPal; 4. carte de crédit comarquée PayPal; 5. carte de débit; 6. carte de crédit; et 7. virement différé.

Vous pouvez annuler tout contrat dans les paramètres de votre compte sur le site www.paypal.ca.

Virements de compte bancaire

Lorsque vous utilisez votre compte bancaire comme mode de paiement, vous autorisez PayPal à faire un virement de votre compte bancaire au destinataire. Pour ces transactions, PayPal effectue des virements électroniques aux montants que vous demandez à partir de votre compte bancaire. Vous autorisez PayPal à effectuer une nouvelle tentative de virement si le virement initial est refusé par votre banque pour une raison quelconque.

Virement différé

Le virement différé est un mode de paiement qui vous permet de faire un paiement approvisionné en utilisant votre compte bancaire. Le paiement demeure en attente de réception par le destinataire jusqu'à ce que la transaction soit traitée par la banque. Cette procédure prend généralement trois à cinq **jours ouvrables**, mais ce délai augmente si le paiement provient d'un compte bancaire situé hors du Canada.

Programme de Protection des Achats PayPal

Lorsque vous achetez un produit auprès d'un vendeur qui accepte PayPal, vous pouvez recevoir une remboursement en vertu du Programme de Protection des Achats PayPal. Le cas échéant, le Programme de Protection des Achats PayPal vous donne droit à un remboursement pour le

montant total d'achat de l'objet et les frais d'expédition initiaux que vous avez payés, s'il y a lieu. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est admissible au programme de Protection des Achats. La décision initiale de PayPal est considérée comme finale, mais vous pouvez faire appel de cette décision auprès de PayPal si vous obtenez des informations nouvelles ou pertinentes qui n'étaient pas disponibles au moment de la décision initiale ou si vous croyez qu'il y a eu une erreur dans le processus décisionnel.

REMARQUE IMPORTANTE : Vous devrez peut-être renvoyer l'objet au vendeur ou à un tiers que nous précisons dans le cadre du règlement de votre réclamation. Le Programme de Protection des Achats PayPal ne vous donne pas droit au remboursement des frais de renvoi que vous pourriez payer.

Le programme de Protection des Achats PayPal peut s'appliquer lorsque vous rencontrez les problèmes suivants au cours d'une transaction[†] :

- vous n'avez pas reçu l'objet de la part du vendeur (une réclamation pour « objet non reçu »), ou ;
- vous avez reçu un objet, mais celui-ci ne correspond pas à ce que vous avez demandé (une réclamation pour objet « ne correspondant pas du tout à sa description »).

Si vous pensez qu'une transaction effectuée par le biais de votre compte PayPal n'a pas été autorisée par vous, ce type de réclamation est différent du programme de protection des achats décrit ci-après sous [Responsabilité concernant les transactions non autorisées et autres erreurs](#).

Réclamation pour articles non reçus

Votre réclamation **ne pourra pas** donner lieu à un remboursement pour une réclamation portant sur un objet non reçu en vertu du programme de Protection des Achats PayPal, si :

- vous récupérez l'objet en personne ou si quelqu'un le récupère en votre nom, y compris si vous utilisez PayPal au magasin du vendeur, ou ;
- Le vendeur a fourni [une preuve d'expédition ou une preuve de livraison](#).

Si le vendeur présente une preuve indiquant qu'il a livré les biens à votre adresse, PayPal peut trancher en faveur du vendeur dans le cas d'une réclamation pour objet non reçu, même si vous prétendez ne pas avoir reçu les biens.

Réclamations pour objets ne correspondant pas à leur description

Un objet peut être considéré comme ne correspondant pas du tout à sa description si :

- Il existe des différences matérielles entre l'objet et la description que le vendeur en a fait.
- Vous avez reçu un objet complètement différent.
- L'objet n'est pas du tout dans le même état que décrit dans l'annonce. Par exemple, l'objet était décrit comme « neuf » alors qu'il avait déjà servi.

- L'objet n'est pas authentique alors qu'il était présenté comme tel (c.-à-d. que c'est une contrefaçon).
- Des pièces ou des fonctions majeures de l'objet font défaut, ce qui n'était pas mentionné dans la description lorsque vous avez acheté l'objet.
- Vous avez acheté un certain nombre d'objets, mais ne les avez pas tous reçus.
- L'objet a été endommagé lors de l'expédition.
- L'objet est inutilisable dans l'état dans lequel vous l'avez reçu et n'était pas présenté comme tel.

Un objet peut ne pas être considéré comme ne correspondant pas du tout à sa description si :

- Le défaut de l'objet a été correctement décrit par le vendeur dans la description de l'objet.
- L'objet a été correctement décrit, mais l'acheteur n'en veut plus après l'avoir reçu.
- L'objet était correctement décrit, mais ne répond pas à vos attentes.
- L'objet possède des éraflures minimales et était annoncé comme étant d'« occasion ».

Transactions et objets non admissibles au programme de Protection des Achats PayPal

Les paiements des objets suivants ne sont pas admissibles au remboursement dans le cadre de la Protection des Achats PayPal :

- les biens immobiliers, y compris les biens résidentiels ;
- les produits financiers ou les investissements de toute nature ;
- les entreprises (lorsque vous achetez ou investissez dans une entreprise) ;
- les véhicules, notamment (mais sans s'y limiter) : les véhicules automobiles, les motos, les véhicules récréatifs, les avions et les bateaux ;
- les réclamations pour des objets ne correspondant pas du tout à leur description lorsque l'objet a été réalisé sur mesure en tout ou en partie ou acheté sur les petites annonces et récupéré en personne ;
- les dons, y compris les paiements sur les plates-formes de financement participatif ;
- les objets interdits dans le [Règlement sur les utilisations autorisées de PayPal](#) ;
- pour les réclamations pour objet non reçu, les objets que vous récupérez en personne ou qui sont récupérés en votre nom, y compris les objets achetés dans le magasin du vendeur ;
- les machines industrielles utilisées pour la fabrication ;
- tout achat effectué auprès d'une agence gouvernementale ou tout montant payé à un organisme gouvernemental ;
- les objets à valeur monétaire tels que les cartes-cadeaux et les cartes prépayées ;
- les activités associées aux paris et aux jeux d'argent ou toute autre activité avec des frais d'entrée et un prix ;
- les paiements envoyés à l'aide de la fonctionnalité de PayPal pour les amis et la famille ;
- les paiements envoyés à l'aide de PayPal à un service de paiement de facture ;

- les paiements effectués à l'aide de la fonctionnalité de PayPal pour les déboursements et les paiements groupés, ou les transactions sans ouverture de compte (c'est-à-dire effectués sans utiliser un compte PayPal).

Admissibilité d'une transaction au Programme de Protection des Achats PayPal

Pour avoir droit à la Protection des Achats PayPal, vous devez satisfaire à l'ensemble des conditions suivantes :

- Vous avez un compte PayPal en règle.
- Vous payez l'objet couvert à partir de votre compte PayPal.
- Vous répondez aux demandes de documentation et d'informations de PayPal dans les délais impartis.
- Vous ouvrez un litige dans le Gestionnaire de litiges dans un délai de 180 jours suivant la date d'envoi du paiement, puis suivez la procédure de résolution des litiges en ligne.
- vous n'avez pas reçu un remboursement associé à cet achat de la part d'une autre source.

Notre processus de résolution des litiges en ligne

Si vous ne parvenez pas à résoudre une transaction litigieuse directement avec le vendeur, vous devez suivre notre processus de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire du [Gestionnaire de litiges](#) afin de déposer une réclamation dans le cadre de notre programme de Protection des Achats. Vous pouvez également déposer une réclamation (étape 2 ci-dessous) en téléphonant à un de nos agents. Les étapes à suivre sont décrites ci-dessous. Si vous ne les suivez pas, votre réclamation peut être refusée :

Étape 1 : Signalez un litige dans un délai de 180 jours suivant la date du paiement. Cela peut vous permettre de communiquer directement avec le vendeur au sujet du problème concernant la transaction et pourrait contribuer à résoudre le litige entre vous. Si vous ne parvenez pas à résoudre le litige directement avec le vendeur, passez à l'étape 2. Nous **bloquons** tous les fonds liés à cette transaction dans le compte PayPal du vendeur jusqu'à ce que le litige soit résolu ou clos.

Étape 2 : Transformez le litige en réclamation de remboursement dans un délai de 20 jours après l'ouverture du litige si vous et le vendeur ne parvenez pas à trouver un accord, sinon nous mettons automatiquement fin au litige. Vous pouvez transformer le litige en réclamation de remboursement par l'intermédiaire du [Gestionnaire de litiges](#). À cette étape, le vendeur ou PayPal peut également transformer le litige en réclamation. Si vous déposez une réclamation pour objet non reçu, PayPal peut vous demander d'attendre au moins sept jours après la date de la transaction pour transformer le litige en réclamation.

Étape 3 : Répondez aux demandes de documents ou d'informations de PayPal une fois que vous, le vendeur ou PayPal transforme le litige en réclamation de remboursement. PayPal peut vous

demander de fournir des reçus, des évaluations de tiers, des rapports de police ou tout autre document précisé par PayPal. Vous devez répondre à ces demandes dans les meilleurs délais, comme requis dans notre correspondance avec vous.

Étape 4 : **Respectez les conditions d'expédition de PayPal dans les meilleurs délais** si vous déposez une réclamation pour objet ne correspondant pas du tout à sa description. PayPal peut vous demander d'expédier l'objet au vendeur, à PayPal ou à un tiers (indiqué par PayPal) à vos frais et de fournir une preuve de livraison.

Ce qui suit constitue une preuve de livraison :

- Pour les transactions dont le total est inférieur à 850 \$ CAN (ou à un seuil défini selon le tableau de devises ci-dessous), une confirmation pouvant être consultée en ligne et indiquant l'adresse de livraison (mentionnant au moins la ville/province ou le code postal), la date de livraison et la société d'expédition que vous avez utilisée.
- Pour les transactions dont le total est égal ou supérieur à 850 \$ CAN (ou à un seuil défini selon le tableau de devises ci-dessous), vous devez fournir la confirmation de réception signée de la livraison.

Seuils de confirmation de signature			
Devise	Valeur de la transaction	Devise	Valeur de la transaction
Dollar australien :	850 AUD	Dollar néo-zélandais :	950 NZD
Réal brésilien :	1,750 BRL	Couronne norvégienne :	4,600 NOK
Dollar canadien :	850 CAD	Peso philippin :	34,000 PHP
Couronne tchèque :	15,000 CZK	Zloty polonais :	2,300 PLN
Couronne danoise :	4,100 DKK	Rouble russe :	48,000 RUB
Euro:	550 EUR	Dollar de Singapour :	950 SGD
Dollar de Hong Kong :	6,000 HKD	Couronne suédoise :	4,950 SEK
Forint hongrois :	170,000 HUF	Franc suisse :	700 CHF
Shekel israélien :	2,700 ILS	Nouveau dollar taïwanais :	23,000 TWD
Yen japonais :	77,000 JPY	Baht thaïlandais :	24,500 THB
Ringgits malais :	3,100 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	450 GBP
Peso mexicain :	10,000 MXN	Dollar américain :	750 USD

Étape 5 : **PayPal rend une décision** (qui comprend la clôture automatique de tout litige ou réclamation), à son entière discrétion, en fonction de la couverture et des conditions d'admissibilité énoncées ci-dessus, de toute information supplémentaire fournie au cours du processus de résolution des litiges en ligne ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

Remarque : Lorsque vous effectuez des **achats de biens numériques par micropaiements**, vous êtes assujetti à des règles spéciales, notamment l'obligation de respecter des seuils prédéterminés (décrits dans le tableau ci-dessous) où nous pouvons, à notre discrétion, annuler la transaction sans

que vous n'ayez à prendre d'autres mesures. Nous pouvons limiter le nombre d'annulations automatiques dont vous bénéficiez, mais, même si c'est le cas, vous serez toujours en mesure de suivre les processus de résolution des litiges standard de PayPal décrits ci-dessus.

Litige avec nous ou avec l'émetteur de votre carte

Si vous avez utilisé une carte de crédit ou une carte de débit Visa ou Mastercard pour faire un paiement par l'entremise de votre compte PayPal et que vous n'êtes pas satisfait de la transaction, vous pourriez être en droit de signaler un litige auprès de l'émetteur de votre carte. Les droits d'opposition au paiement par carte applicables peuvent être plus étendus que ceux qui vous sont accordés dans le cadre du programme de Protection des Achats de PayPal. Par exemple, si vous contestez une transaction avec l'émetteur de votre carte, vous pouvez récupérer les montants que vous avez payés pour des objets non satisfaisants même si ceux-ci ne sont pas admissibles à une « réclamation pour objet ne correspondant pas du tout à sa description » selon les conditions définies par PayPal.

Vous devez choisir de poursuivre un litige auprès de PayPal dans le cadre de notre Programme de Protection des Achats, ou de poursuivre le litige avec l'émetteur de votre carte. Vous ne pouvez pas faire les deux actions en même temps ou prétendre à un double recouvrement. Si, après avoir déposé un litige ou une réclamation auprès de PayPal, vous déposez un litige pour la même transaction auprès de l'émetteur de votre carte, nous fermons le litige ou la réclamation que vous avez déposée auprès de nous. Cela n'a pas d'effet sur le processus de litige avec l'émetteur de votre carte. En outre, si vous signalez un litige avec l'émetteur de votre carte, vous ne pouvez pas signaler un litige ou déposer une réclamation auprès de nous ultérieurement.

Si vous choisissez de contester une transaction avec PayPal et que nous la jugeons en votre défaveur, vous pouvez poursuivre le litige avec l'émetteur de votre carte ultérieurement. Si PayPal ne rend une décision définitive concernant votre réclamation qu'après le délai imposé par l'émetteur de votre carte pour le signalement d'un litige, et qu'en raison de ce retard, vous récupérez moins que le montant total auquel vous auriez alors eu droit, nous vous remboursons le reste de votre perte (moins tout montant déjà récupéré auprès du vendeur ou de l'émetteur de votre carte). Avant de communiquer avec l'émetteur de votre carte ou de signaler un litige à PayPal, vous devez joindre le vendeur pour tenter de résoudre le cas conformément au règlement du vendeur concernant le renvoi des objets.

Accepter les paiements pour des biens et des services

Réception de paiements personnels

Si vous utilisez votre compte PayPal pour recevoir des paiements pour la vente de biens ou services ou pour accepter des dons, vous devez :

- payer des frais applicables pour la réception des fonds ;

- éviter de demander à votre acheteur d'envoyer l'argent au moyen de l'option permettant d'envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de la famille. Si vous le faites, PayPal peut vous retirer les capacités de votre compte PayPal pour accepter les paiements provenant d'amis ou de membres de votre famille.

En intégrant à votre plateforme/procédure de paiement en ligne toute fonctionnalité conçue pour aider un payeur qui ne détient pas de compte PayPal à envoyer son paiement à votre compte PayPal, vous acceptez toutes les conditions d'utilisation de cette fonctionnalité, que PayPal mettra à votre disposition sur toutes les pages du site Web de PayPal ou de Braintree (y compris les pages destinées aux développeurs et la page relative à nos [ententes juridiques](#)) ou sur la plateforme en ligne. Ces conditions supplémentaires comprennent les [Conditions relatives aux modes de paiement locaux de PayPal](#).

Pas de frais supplémentaires

Vous acceptez de ne pas imposer de frais supplémentaires ou d'autres frais pour l'acceptation de PayPal comme mode de paiement. Vous pouvez facturer des frais de traitement en relation avec la vente de biens ou de services, tant que ces frais ne constituent pas des frais supplémentaires et ne dépassent pas les frais de traitement facturés pour les transactions sans PayPal.

Présentation de PayPal

Vous devez traiter les marques ou modes de paiement PayPal au moins d'une manière comparable aux autres modes de paiement offerts à vos points de vente, y compris vos sites Web ou vos applications mobiles. Cela comprend au moins l'équivalent de ce qui suit ou essentiellement semblable : placement du logo, positionnement sur tout point de vente et traitement en termes de la procédure de paiement, conditions, restrictions ou frais, dans chaque cas par rapport aux autres marques et modes de paiement à vos points de vente.

Dans les présentations à vos clients ou les communications publiques, vous devez accepter de ne pas dénaturer PayPal comme mode de paiement ou de montrer une préférence pour d'autres modes de paiement que PayPal. Dans l'ensemble de vos points de vente, vous acceptez de ne pas tenter de dissuader ou d'empêcher vos clients d'utiliser PayPal, ou de les encourager à utiliser un autre mode de paiement. Si vous avez autorisé vos clients à vous payer avec PayPal, chaque fois que vous affichez ou exposez les modes de paiement que vous acceptez (soit dans tout point de vente ou dans votre matériel de marketing, la publicité et autres messages à vos clients), vous acceptez de mettre les marques de paiement de PayPal au moins aussi en évidence, et de les afficher d'une manière au moins aussi positive, que tous les autres modes de paiement.

Taxes et informations à transmettre

Certaines de nos commissions peuvent être soumises à des taxes, des prélèvements, des droits ou des cotisations similaires exigées par le gouvernement, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe de vente et la retenue d'impôt relevant de toute autorité (collectivement appelées « taxes ») et, à moins d'une indication expresse, nos frais ne comprennent pas les taxes applicables. Vous êtes tenu de définir les taxes qui s'appliquent, le cas échéant, aux paiements que vous envoyez ou recevez, et il est de votre entière responsabilité de calculer, de collecter, de déclarer et de verser les

taxes applicables aux autorités fiscales compétentes. PayPal n'est en aucun cas chargé de déterminer les taxes applicables à votre transaction, ni de calculer, de collecter, de déclarer ou de verser les taxes associées à une transaction.

Vos règlements relatifs aux remboursements et au respect de la vie privée

Vous devez publier une politique de retour et de remboursement de même qu'une politique sur le respect de la vie privée lorsque la loi l'exige.

Vérification de paiement

PayPal vérifie certaines transactions présentant un risque élevé. Si PayPal détermine, à son entière discrétion, qu'une transaction présente un risque élevé, nous bloquons les fonds et nous vous demandons de reporter l'expédition de l'objet. PayPal effectue un examen, puis effectue ou annule le paiement. Si le paiement est effectué, PayPal vous demande d'expédier l'objet. Dans le cas contraire, PayPal annulera le paiement et les fonds seront renvoyés à l'acheteur, sauf si nous sommes légalement tenus de prendre d'autres mesures. Tous les paiements effectués à la suite de la vérification de paiement sont admissibles à la couverture offerte en vertu de la Protection des Marchands PayPal, si ceux-ci respectent les exigences du programme. Nous vous informerons par courriel ou par l'intermédiaire de votre compte PayPal.

Paielements en magasin

Si vous acceptez des paiements par l'intermédiaire de votre compte PayPal dans votre magasin ou boutique physique, vous devez communiquer le montant total de la transaction au client avant qu'elle n'ait lieu. Vous pouvez facturer le compte de votre client uniquement pour les transactions autorisées par ce dernier. Vous devez également fournir un reçu papier à vos clients s'ils en font la demande. Vous acceptez de fournir une description fidèle et exacte des biens et des services achetés avec toutes les transactions que vous effectuez.

Vendeurs sur un marché

Si vous êtes un vendeur sur une place de marché ou une application tierce où PayPal est offert, vous devez respecter les règles qui s'appliquent à la protection de l'acheteur de la place de marché ou de l'application tierce pour les ventes que vous y effectuez. Ces protections peuvent exiger certaines mesures de votre part et peuvent avoir une incidence sur le traitement des réclamations.

Transactions effectuées en l'absence de carte

Lorsqu'un acheteur utilise une carte de débit ou une carte de crédit comme mode de paiement avec son compte pour acheter quelque chose auprès de vous en tant que vendeur, la transaction est traitée comme une transaction effectuée en l'absence de carte, même si l'acheteur se trouve dans votre magasin.

Accepter les paiements préautorisés

En tant que vendeur, vous pouvez accepter des paiements provenant du compte d'un acheteur par des virements préautorisés sur une base ponctuelle, régulière ou sporadique. Ce type de

transaction est parfois appelé « autorisation de facturation », « abonnement », « paiement récurrent », « transaction de référence », « paiement préapprouvé » ou « paiement automatique ».

Si vous recevez des paiements préautorisés d'acheteurs :	
Vous devez :	Vous ne devez pas :
Obtenir l'autorisation préalable de chaque acheteur pour le montant, la fréquence et la durée de tels paiements.	Recommencer des paiements programmés sans l'autorisation écrite de l'acheteur, si ce dernier a interrompu ou annulé un paiement préautorisé.
Fournir une procédure d'annulation en ligne simple et facilement accessible aux acheteurs, s'ils peuvent s'inscrire à un programme de paiements préautorisés en ligne.	
Donner aux acheteurs la possibilité d'interrompre un paiement jusqu'à trois jours ouvrables avant la date prévue pour le paiement.	
Aviser l'acheteur au moins dix jours à l'avance du montant et de la date de chaque paiement préautorisé si celui-ci est différent du montant préautorisé ou (si l'acheteur le souhaite) de tout paiement dont le montant n'est pas dans la fourchette prédéterminée.	

Commissions sur les paiements en ligne et en magasin

Commissions sur les transactions standard

Vos commissions sur transactions de PayPal dépendent de ce qui suit :

- le pays du compte de l'acheteur ou de la devise associée à sa carte ;
- si vous êtes un organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada. Le statut enregistré de votre organisme de bienfaisance doit être consigné auprès de nous pour bénéficier des taux applicables aux organismes de bienfaisance.

Les commissions que vous payez lorsque vous vendez des biens ou des services et que l'acheteur paie en utilisant son compte PayPal (ou un autre portefeuille autorisé) sont indiquées dans la [grille tarifaire des solutions e-commerce](#), et les commissions applicables aux organismes de bienfaisance sont indiquées dans la [grille tarifaire des organismes de bienfaisance](#). Veuillez noter ce qui suit :

- Nous pouvons changer les commissions qui s'appliquent aux transactions ultérieures que vous traitez avec PayPal. Nous vous donnerons un préavis d'au moins 30 jours avant l'introduction d'un nouveau type de frais ou l'augmentation des frais existants. Si vous possédez un compte Business et que nous augmentons des frais existants ou ajoutons de nouveaux frais qui s'appliquent à vous, nous vous communiquerons un préavis écrit au moins 90 jours avant.
- Si vous remboursez une transaction à un acheteur ou un don à un donateur, PayPal conserve la portion fixe des commissions que vous avez payées.

- Si vous acceptez les paiements en utilisant un produit PayPal (comme [de Paiements sur site marchand Pro PayPal](#)), les commissions applicables à ces produits s'appliquent à vos transactions.

Frais relatifs aux micropaiements

Vous pouvez être admissible à la tarification applicable aux micropaiements pour la vente de biens et de services par l'intermédiaire de votre compte PayPal si le montant moyen de vos transactions est habituellement inférieur à 10 \$. Afin d'être admissible, vous devez avoir un compte PayPal en règle (par exemple, sans restriction ni solde PayPal négatif), vous ne devez pas traiter de paiement avec la solution [Paiements sur site marchand Pro](#) et vous devez soumettre une demande d'adhésion et la faire approuver par PayPal.

Si votre compte PayPal est approuvé pour les micropaiements, les frais figurant dans la [grille tarifaire pour les micropaiements](#) s'appliquent à toutes les transactions pour la vente de biens et de services traités par l'intermédiaire de votre compte PayPal, et la tarification décrite dans la [grille tarifaire des solutions e-commerce](#) ne s'applique pas. Si vous détenez plusieurs comptes PayPal, vous devez acheminer vos transactions de micropaiements par l'intermédiaire du compte approprié. Une fois qu'une transaction est traitée, PayPal ne réachemine pas la transaction par l'intermédiaire d'un autre compte.

Commissions associées aux déboursements et aux paiements groupés PayPal

Les services de déboursements et de paiements groupés de PayPal vous permettent d'envoyer plusieurs paiements en un seul lot, notamment des commissions, des remises, des récompenses et des paiements. Pour pouvoir utiliser ces services, vous devez avoir :

- un compte Business de PayPal en règle et sans limite de virement ; et
- demandé ces services et reçu notre autorisation de les utiliser.

Nous pouvons vous retirer la capacité d'utiliser les déboursements ou les paiements groupés à tout moment si votre utilisation de ces services comporte un risque supérieur au risque acceptable. Le montant que vous nous payez pour l'utilisation de ces services diffère selon que vous utilisez le service de déboursements ou le service de paiements groupés, selon la manière dont vous envoyez des paiements ainsi que selon la devise du paiement. Vous trouverez ces frais dans la [grille tarifaire de PayPal pour les déboursements et les paiements groupés](#).

Vous pouvez envoyer de l'argent au moyen des déboursements ou des paiements groupés, même si votre destinataire n'est pas titulaire d'un compte PayPal, en utilisant leur adresse de courriel ou leur numéro de téléphone. Si votre destinataire n'est pas titulaire d'un compte PayPal, il peut récupérer l'argent que vous lui avez envoyé en ouvrant un compte. S'il ne récupère pas l'argent, les fonds vous seront remboursés dans un délai de trente (30) jours. PayPal n'est pas responsable des montants que vous avez envoyés par erreur. PayPal n'est pas responsable d'annuler un déboursement.

Remboursements, annulations et oppositions au paiement

Informations générales

Si vous recevez un paiement pour la vente de biens ou de services et que celui-ci est ultérieurement remboursé ou annulé pour une raison quelconque, vous êtes responsable de la totalité du paiement qui vous a été envoyé en plus de toute commission (y compris tous les **frais d'opposition au paiement** applicables décrits ci-dessous). Lorsqu'une transaction est remboursée ou annulée, PayPal rembourse ou annule la transaction dans votre compte PayPal dans la même devise que la transaction initiale. Si votre solde PayPal dans une devise particulière est insuffisant pour couvrir le montant d'un remboursement ou d'une annulation, PayPal effectue une conversion de devise afin de rembourser ou d'annuler la transaction. Le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos **frais de conversion de devise**) en vigueur lors du traitement du remboursement ou de l'annulation sera utilisé.

Si vous remboursez un paiement pour des biens ou des services, nous retenons la part fixe de la commission que vous avez payée en tant que vendeur. Le compte de l'acheteur est crédité du montant total du paiement, nous conservons la part fixe de la commission que vous avez payée et le montant du paiement remboursé sera déduit de votre compte PayPal.

Paiements invalidés et annulés

Les paiements qui vous sont versés peuvent être invalidés et annulés par PayPal si :

- Une réclamation soumise contre vous dans le cadre de la Protection des Achats PayPal est résolue en faveur de l'acheteur, notamment parce que vous n'avez pas répondu dans les meilleurs délais.
- Votre acheteur demande une opposition au paiement associée à une transaction approvisionnée par carte, mais la transaction n'est pas admissible à la **Protection des Marchands PayPal**. L'émetteur de la carte, et non PayPal, détermine si un acheteur a gain de cause dans le cas d'une opposition au paiement relative à une transaction approvisionnée par carte.
- Vous n'effectuez pas la transaction selon les conditions prévues ou vous n'êtes pas en mesure de fournir **une preuve d'expédition ou une preuve de livraison** lorsqu'on vous en fait la demande.
- eBay tranche contre vous en vertu de son programme de garantie de remboursement (et vous n'avez pas choisi d'y renoncer).
- Après une étude sur une annulation bancaire effectuée par un acheteur ou sa banque, nous estimons que la transaction est frauduleuse.
- PayPal vous a envoyé le paiement par erreur.
- Le paiement n'était pas autorisé.
- Vous avez reçu le paiement pour des activités qui enfreignent ces Conditions d'utilisation ou toute autre entente conclue entre vous et PayPal.

Lorsque vous recevez un paiement, vous êtes redevable envers PayPal du montant total du paiement qui vous a été envoyé auquel s'ajoutent les frais éventuels si le paiement est invalidé ou annulé ultérieurement pour une raison quelconque. Si l'acheteur a payé dans une autre devise, le montant total du paiement envoyé peut être calculé dans cette devise, en utilisant le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) en vigueur lors du traitement du remboursement ou de l'annulation sera utilisé. Si votre solde PayPal ne couvre pas le montant du paiement ainsi que les frais associés, nous pouvons utiliser l'un des modes de paiement liés à votre compte PayPal pour couvrir le montant dû. Si les modes de paiement liés à votre compte PayPal ne couvrent pas le montant dû, cela entraînera un solde PayPal négatif. Tout solde négatif représente un montant que vous nous devez, et, le cas échéant, vous devez immédiatement ajouter de l'argent sur votre solde PayPal pour rétablir le solde négatif. Si vous ne le faites pas, PayPal peut :

- entamer une procédure de recouvrement pour récupérer le montant ;
- prendre toutes les mesures nécessaires énoncées à la section [Montants dûs à PayPal](#) ; ou
- appliquer une restriction ou prendre d'autres mesures relativement à votre compte PayPal conformément aux modalités énoncées dans la section [Activités limitées et blocages](#).

Frais d'opposition au paiement

Si vous recevez sur votre compte PayPal un paiement approvisionné par carte de crédit ou carte de débit et que l'acheteur demande une opposition au paiement auprès de l'émetteur de sa carte, PayPal n'impose pas de frais d'opposition au paiement si la transaction est admissible à la [Protection des Marchands PayPal](#). Toutefois, si la transaction n'est pas admissible à la Protection des Marchands, PayPal vous impose des frais d'opposition au paiement (pour faciliter la procédure d'opposition au paiement) que l'acheteur parvienne ou non à obtenir l'opposition au paiement par l'émetteur de sa carte.

Les frais d'opposition au paiement applicables sont prélevés sur votre compte PayPal. Les frais d'opposition au paiement s'élèvent à 20 \$ pour les transactions en dollars canadiens, ou au montant indiqué dans la [grille tarifaire d'opposition au paiement](#) dans la devise de la transaction d'origine. Si vous n'avez pas la devise appropriée dans votre solde PayPal au moment du remboursement ou de l'annulation, une [conversion de devise](#) sera requise et des [frais de conversion de devise](#) s'appliqueront.

Impact des différents processus de protection des achats pour les vendeurs

Vous devez vous assurer de lire et de comprendre le programme de [Protection des achats PayPal](#) et, si vous vendez des biens et des services à des acheteurs titulaires de comptes PayPal en dehors de votre pays, vous devez également connaître la réglementation locale qui s'applique à ces acheteurs en matière de protection des achats. Les droits de l'acheteur dans le cadre de ce programme peuvent vous affecter en tant que vendeur. Vous pouvez trouver les informations concernant ces programmes de PayPal à la page [Contrats d'utilisation](#) en sélectionnant

l'emplacement de votre acheteur dans le haut de la page et en vous référant aux conditions d'utilisation applicable pour cette région.

Si vous perdez une réclamation dans le cadre du programme de Protection des Achats de PayPal dans tous les pays :

- Vous devez renoncer au montant total de l'achat et aux frais d'expédition d'origine (dans certains cas, il est possible que l'objet ne vous soit pas retourné).
- Vous n'obtenez pas de remboursement pour les commissions que vous avez payées à PayPal dans le cadre de la vente.
- Si la réclamation portait sur un objet qui ne correspondait pas du tout à sa description, vous devrez généralement accepter de reprendre l'objet.
- Si la réclamation portait sur un objet qui ne correspondait pas du tout à sa description et a été déposée parce que vous avez vendu un objet contrefait, vous devez rembourser l'acheteur intégralement et l'objet ne vous est pas restitué (il sera détruit).

Si vous acceptez des paiements PayPal provenant d'acheteurs pour des biens ou des services vendus sur eBay, vous devez vous assurer de lire et de comprendre le programme de Garantie de remboursement d'eBay. À moins que vous ne choisissiez de vous retirer du programme en appelant eBay, PayPal peut traiter les décisions d'eBay en faveur de vos acheteurs dans le cadre de ce programme comme des motifs de l'annulation d'un paiement PayPal qui vous a été versé. Si votre solde PayPal est insuffisant pour couvrir le montant, nous pouvons :

- placer un **blocage** sur votre compte PayPal jusqu'à ce que des fonds suffisants soient disponibles dans votre compte PayPal pour couvrir cette réclamation;
- Créer un solde débiteur sur votre compte PayPal.

Programme de Protection des Marchands de PayPal

Ce qui est admissible

Si vous vendez un objet à un acheteur et que la transaction est ultérieurement contestée ou annulée conformément aux conditions relatives aux **annulations, aux réclamations ou aux oppositions au paiement**, vous pourriez avoir droit à un remboursement dans le cadre du programme de Protection des Marchands PayPal. Lorsque celui-ci s'applique, le Règlement sur la Protection des Marchands PayPal vous donne le droit de conserver le montant total des achats. De plus, nous annulons les frais d'opposition au paiement (pour les transactions approvisionnées par carte de crédit ou carte de débit). Il n'y a pas de limite au nombre de paiements pouvant être couverts. En accédant à la page Détails de la transaction de votre compte PayPal, vous pouvez déterminer si votre transaction est admissible à la protection de ce programme.

Le Règlement sur la Protection des Marchands PayPal s'applique lorsqu'un acheteur affirme ce qui suit :

- il n'a pas autorisé ou n'a pas tiré bénéfice des fonds envoyés à partir de son compte PayPal (une **réclamation pour « transaction non autorisée »**) ;

- L'acheteur n'a pas reçu l'objet de votre part (réclamation « [Objet non reçu](#) »).

Le Règlement sur la Protection des Marchands PayPal s'applique également lorsqu'une transaction est annulée en raison d'une opposition au paiement en faveur de l'acheteur ou lorsqu'un paiement approvisionné par compte bancaire est annulé par la banque de l'acheteur.

Cette section décrit le programme de Protection des Marchands de PayPal comme il s'applique à vous, mais vous devriez également être familier avec l' [Impact des différents processus de protection pour les vendeurs](#).

Conditions de base

Pour avoir droit à la Protection des Marchands PayPal, vous devez remplir l'ensemble des conditions suivantes :

- L'adresse principale pour votre compte PayPal doit se situer au Canada.
- Vous nous fournissez une preuve d'expédition ou une preuve de livraison.
- Pour les objets matériels admissibles, vous devez expédier l'objet à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction de votre compte PayPal ou mettre l'objet en vente par petite annonce et effectuer la transaction en personne. Si vous expédiez un objet à l'adresse d'expédition du destinataire qui se trouve à la page Détails de la transaction, mais que celui-ci est ensuite redirigé vers une adresse différente, vous n'êtes pas admissible à la Protection des Marchands PayPal. Nous vous recommandons de ne pas utiliser un service de livraison qui serait proposé par l'acheteur, de sorte que vous soyez en mesure de fournir une preuve valide d'expédition et de livraison.
- Vous devez répondre aux demandes de documentation et d'informations de PayPal dans les délais spécifiés, comme nous pouvons vous le demander dans nos communications par courriel ou par l'intermédiaire du [Gestionnaire de litiges](#). Si vous ne répondez pas à la demande de PayPal en fournissant les documents et tout autre renseignement dans les délais impartis, vous ne serez peut-être pas admissible à la Protection des Marchands.
- Si la vente concerne des biens précommandés ou fabriqués sur mesure, vous devez les expédier dans les délais que vous avez précisés dans votre annonce. Sinon, nous vous recommandons d'expédier tous les objets dans un délai de sept jours après réception du paiement.

Conditions supplémentaires en cas d'objet non reçu

Pour être admissible au programme de Protection des Marchands PayPal lorsqu'un acheteur dépose une réclamation pour objet non reçu, vous devez satisfaire aux conditions de base indiquées ci-dessus et aux conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

- Lorsqu'un acheteur dépose une opposition au paiement auprès de l'émetteur de carte pour une transaction approvisionnée par carte, le paiement doit apparaître comme « admissible » à la Protection des Marchands PayPal dans la page Détails de la transaction.

- Vous devez produire une **preuve de livraison** de la manière décrite ci-dessous.

Conditions supplémentaires en cas de transactions non autorisées

Pour être admissible au programme de Protection des Marchands PayPal lorsqu'un acheteur dépose une réclamation pour transaction non autorisée, vous devez satisfaire aux conditions de base indiquées ci-dessus et aux conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

- Le paiement doit apparaître comme « admissible » ou « partiellement admissible » à la Protection des Marchands PayPal dans la page Détails de la transaction.
- Le paiement doit avoir été effectué dans le cadre d'une transaction où l'acheteur s'est connecté à son compte PayPal pour effectuer la transaction. Autrement dit, les transactions que vous avez effectuées, au nom de l'acheteur et en vertu d'une entente avec celui-ci, où PayPal est gardé en mémoire comme mode de paiement (comme les **paiements préapprouvés**) ne sont pas admissibles à la protection contre les transactions non autorisées dans le cadre du programme de Protection des Marchands PayPal.
- Vous devez produire une preuve d'expédition ou une preuve de livraison comme prévu ci-dessous, sauf si le paiement était pour un objet qui a été mis en vente dans les petites annonces et si vous avez effectué la transaction vous-même.

Conditions supplémentaires en cas d'objets intangibles

Pour avoir droit à la Protection des Marchands PayPal relativement à un objet intangible, vous devez :

- vous assurer que vous utilisez une version à jour de Paiement express PayPal si vous acceptez les paiements directement par l'intermédiaire d'un site Web ou d'un site Web optimisé pour appareils mobiles ; ou
- vous assurez que vous transmettez les informations de session à PayPal au moment du paiement si vous êtes intégré à PayPal par l'intermédiaire d'un tiers ou si vous disposez d'une intégration d'application native.

D'autres exigences d'intégration peuvent s'appliquer selon votre modèle d'affaires. Visitez le <https://developer.paypal.com> pour obtenir plus d'informations.

Établir une preuve de livraison ou d'expédition

<i>Vous devez fournir ce qui suit :</i>	
Preuve d'expédition	Preuve de livraison
Documentation papier ou électronique d'une société d'expédition comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • la date d'expédition ; 	Vous devrez fournir une preuve pertinente de la livraison de l'objet ou de la prestation du service. Une preuve pertinente correspond à toutes pièces justificatives permettant de prouver que votre client a reçu les biens ou les services, ou qu'il a bénéficié de toute autre manière de la transaction.

<ul style="list-style-type: none"> • l'adresse du destinataire, qui correspond à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la Transaction ; • l'adresse du destinataire, mentionnant au moins la ville et la province, la ville et le pays ou le code postal (ou un équivalent international). 	<p>Vous pourriez utiliser, comme preuve irréfutable, des données de système indiquant la date à laquelle l'objet a été envoyé et que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'objet a été envoyé au destinataire par voie électronique, ou • le destinataire a reçu l'objet ou qu'il y a accédé. • la date de livraison et une mention indiquant l'état « livré » ; <p>une confirmation de réception signée si le montant complet du paiement, y compris les frais d'expédition et les taxes, dépasse le montant indiqué dans le tableau des seuils ci-dessous (basé sur la devise du paiement), où une confirmation de réception signée est requise. Une confirmation de réception signée est un document en ligne qui peut être consulté sur le site de la société d'expédition et qui indique que l'objet a été livré contre une signature.</p> <p>IMPORTANT : Vos choix concernant le transporteur et les options d'expédition peuvent avoir un impact important sur votre capacité à fournir une preuve de livraison. Veuillez vous assurer, particulièrement lorsque vous expédiez des biens à l'étranger, que votre transporteur est en mesure de confirmer l'état « livré » d'un objet à l'adresse de livraison, sinon toute réclamation déposée sous la Protection étendue des marchands PayPal sera refusée.</p>
---	---

Seuils de confirmation de signature			
Devise	Valeur de la transaction	Devise	Valeur de la transaction
Dollar australien :	850 AUD	Dollar néo-zélandais :	950 NZD
Réal brésilien :	1,750 BRL	Couronne norvégienne :	4,600 NOK
Dollar canadien :	850 CAD	Peso philippin :	34,000 PHP
Couronne tchèque :	15,000 CZK	Zloty polonais :	2,300 PLN
Couronne danoise :	4,100 DKK	Rouble russe :	48,000 RUB
Euro:	550 EUR	Dollar de Singapour :	950 SGD
Dollar de Hong Kong :	6,000 HKD	Couronne suédoise :	4,950 SEK
Forint hongrois :	170,000 HUF	Franc suisse :	700 CHF
Shekel israélien :	2,700 ILS	Nouveau dollar taïwanais :	23,000 TWD
Yen japonais :	77,000 JPY	Baht thaïlandais :	24,500 THB
Ringgits malais :	3,100 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	450 GBP

Peso mexicain :	10,000 MXN	Dollar américain :	750 USD
------------------------	------------	---------------------------	---------

Transactions et objets non couverts

Votre vente **n'est pas** admissible à la couverture du programme de Protection des Marchands PayPal dans les cas suivants :

- La vente concerne des biens numériques. Les biens numériques sont fournis et utilisés sous format électronique, comme une chanson livrée en ligne ou par une application mobile.
- L'acheteur prétend (soit auprès de nous ou de l'émetteur de sa carte) que l'objet que vous avez envoyé ne correspond pas à ce qu'il a commandé (ce qu'on appelle une réclamation pour objet « ne correspondant pas du tout à sa description »).
- La vente concerne un objet déterminé par PayPal, à son entière discrétion, comme étant contrefait.
- La vente concerne un objet que vous remettez en personne, notamment après avoir reçu un paiement dans votre magasin.
- La vente concerne des ventes qui ne sont pas traitées par une transaction sur le compte PayPal de l'acheteur ou un compte d'invité. Par exemple, si la vente a été effectuée à l'aide du produit [Paiements sur site marchand Pro](#) de Paypal, alors qu'il n'est pas admissible à la couverture.
- La vente concerne des objets équivalents à de l'argent, y compris les cartes-cadeaux.
- La vente concerne un don.
- La vente se rapporte à l'achat d'un produit financier ou d'un placement de toute nature.
- La vente concerne un paiement envoyé à l'aide de la fonctionnalité de PayPal permettant d'envoyer de l'argent à des proches.
- La vente concerne un paiement effectué à l'aide des déversements et des paiements groupés de PayPal.
- L'objet est un véhicule, y compris, mais sans s'y limiter, les véhicules automobiles, les motos, les véhicules récréatifs, les avions ou les bateaux.

Activités limitées

Dans le cadre de votre utilisation de nos sites, de votre compte PayPal ou des services PayPal, ou au cours de vos interactions avec PayPal, d'autres utilisateurs PayPal ou des tiers, vous ne devez pas :

- Contrevenir aux présentes Conditions d'utilisation, au [Règlement sur les utilisations autorisées de PayPal](#), aux [Conditions d'utilisation pour une entité commerciale](#) (si celles-ci s'appliquent à vous) ou à toute [autre entente](#) entre vous et PayPal.
- Violer une quelconque loi, un contrat ou une réglementation (par exemple, ceux régissant les services financiers, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la non-discrimination ou la publicité mensongère).
- Enfreindre un droit d'auteur, un brevet, une marque déposée, un secret de fabrication ou tout autre droit de propriété intellectuelle, de publicité ou lié au respect de la vie privée, appartenant à PayPal ou à un tiers.
- Vendre des biens contrefaits.
- Agir de manière diffamatoire, calomnieuse ou menaçante, ou utiliser le harcèlement.

- Fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses.
- Envoyer ou recevoir ce que nous pensons, de manière raisonnable, être des fonds potentiellement frauduleux.
- Refuser de coopérer à une étude ou de confirmer votre identité ou toute autre information fournie par vous.
- Effectuer des tentatives de cumul pendant la procédure de résolution de litige en recevant ou en tentant de recevoir des fonds provenant à la fois de PayPal et du vendeur, de la banque ou de la société émettrice de la carte pour la même transaction.
- Contrôler un compte lié à un autre compte participant à l'une de ces activités limitées.
- Gérer vos activités ou utiliser les services PayPal d'une manière qui entraîne ou puisse entraîner :
 - des plaintes ;
 - des demandes d'annulation de la part d'acheteurs (déposées auprès de nous ou des émetteurs de carte) pour des paiements effectués à vous ; ou
 - des frais, des amendes, des pénalités ou d'autres obligations ou pertes envers PayPal, d'autres utilisateurs de PayPal, des tiers ou vous-même.
 - Utiliser votre compte PayPal ou les services PayPal de telle façon que PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover ou tout autre réseau de transfert de fonds électronique constate, en toute bonne foi, une utilisation inconsidérée du système par carte ou une violation du règlement sur les utilisations autorisées concernant le réseau ou l'association de cartes de crédit.
 - Permettre à votre compte PayPal de présenter un solde débiteur.
 - Vous constituer une avance de trésorerie à l'aide de votre carte de crédit (ou aider d'autres à le faire).
 - Accéder aux services PayPal à partir d'un pays ne faisant pas partie de la [liste des pays autorisés par PayPal](#);
 - Entreprendre toute action imposant une charge trop importante ou démesurée sur nos sites, logiciel ou systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom ou les services PayPal; contribuer à ce que des virus, des chevaux de Troie, des vers ou tout autre programme informatique tentent de ou puissent endommager, gêner, intercepter subrepticement ou exproprier un système, ou obtenir un accès non autorisé à un système, des données, de l'information ou les services PayPal; utiliser un proxy d'anonymisation; utiliser tout robot, robot d'indexation, autre dispositif automatique ou procédure manuelle permettant de contrôler ou de copier nos sites sans notre autorisation écrite préalable; utiliser tout dispositif, logiciel ou programme permettant de contourner nos en-têtes d'exclusion automatiques, ou d'interférer ou de tenter d'interférer ou de perturber nos sites, logiciel et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom, les services PayPal ou l'usage des services PayPal par d'autres utilisateurs.
 - Effectuer toute action pouvant nous faire perdre l'un des services fournis par nos fournisseurs de services Internet, nos sociétés de traitement de paiements ou fournisseurs de services.
 - Utiliser les services PayPal pour tester le comportement de cartes de crédit.

- Contrevenir à toute politique PayPal ou décision concernant votre compte PayPal telle que la suspension temporaire ou indéfinie ou d'autres blocages, restrictions ou limites, y compris sans s'y limiter, les actions suivantes : tenter d'ouvrir un nouveau ou autre compte PayPal lorsque le compte PayPal présente un solde débiteur ou a été restreint, suspendu ou limité de quelque manière que ce soit ; ouvrir un nouveau compte PayPal en utilisant des informations ne vous appartenant pas (par ex. nom, adresse, courriel, etc.); ou utiliser le compte PayPal d'un tiers; ou
- Harceler ou menacer nos employés, nos mandataires ou d'autres utilisateurs.

Mesures que nous pouvons prendre si vous prenez part à des activités limitées

Si nous avons raison de croire que vous prenez part à l'une de ces activités, nous pouvons prendre un certain nombre de mesures pour protéger PayPal, ses clients et d'autres parties à tout moment, à notre entière discrétion. Ces mesures comprennent, sans s'y limiter :

- résilier les présentes conditions d'utilisation, restreindre votre compte PayPal, ou fermer ou suspendre votre compte PayPal, immédiatement et sans pénalité pour nous ;
- refuser de vous offrir les services PayPal à l'avenir ;
- limiter votre accès aux sites internet, logiciel, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nos soins et pour votre compte, votre compte PayPal ou tout service PayPal y compris limiter la capacité à payer ou envoyer de l'argent par l'une des méthodes de paiement liées à votre compte PayPal, restreindre votre capacité à envoyer de l'argent ou effectuer des retraits ;
- Retenir les fonds de votre solde PayPal pour une période pouvant atteindre 180 jours, si cela est raisonnablement nécessaire, pour protéger PayPal contre le risque de responsabilité ou si vous avez enfreint notre [Règlement sur les utilisations autorisées](#).
- suspendre votre admissibilité au programme de Protection des Achats de PayPal et/ou au programme de Protection des Marchands ;
- contacter les acheteurs qui ont acquis vos biens ou services en utilisant PayPal, votre banque ou émetteur de carte de crédit, toute autre tierce partie affectée ou les autorités d'application de la loi au sujet de vos actions ;
- mettre à jour les informations inexactes que vous nous avez fournies ;
- intenter une action en justice à votre encontre ;
- Si vous avez enfreint notre [Règlement sur les utilisations autorisées](#), alors vous êtes également responsable des dommages causés à PayPal par votre non-respect du présent règlement ; ou
- Si vous ne respectez pas le Règlement sur les utilisations autorisées en tant que vendeur, en plus de faire face aux mesures décrites ci-dessus, vous êtes responsable des dommages-intérêts causés par votre non-respect de ladite règle. Vous reconnaissez et acceptez qu'une amende pouvant atteindre la somme de 2 500 \$ canadiens par violation du Règlement sur les utilisations autorisées représente une estimation minimale raisonnable des dommages réels subis par PayPal, en considérant toutes les circonstances du moment, y compris la relation entre la somme et l'étendue des préjudices infligés à PayPal pouvant être anticipés de manière raisonnable, car étant donné la nature des violations du Règlement sur les

utilisations autorisées, le calcul des dommages réels serait difficilement applicable ou extrêmement difficile à effectuer. PayPal peut déduire ces dommages directement de tout solde PayPal existant dans tout autre compte PayPal que vous contrôlez.

Si nous décidons de fermer votre compte PayPal ou de mettre fin à votre utilisation des services PayPal pour quelque raison que ce soit, nous vous en avisons et nous rendons les fonds non soumis à une restriction dans votre compte PayPal disponibles pour le virement.

Vous êtes responsable du coût des annulations, des oppositions à des paiements, des réclamations, des frais, des amendes, des pénalités et des autres dettes contractées par PayPal, tout client de PayPal ou un tiers en raison d'un manquement de votre part au présent Contrat, ou de votre utilisation des services PayPal.

Blocages, limites et réserves

Que sont les blocages, les restrictions et les réserves ?

Dans certaines circonstances, afin de protéger PayPal ainsi que la sécurité et l'intégrité du réseau d'acheteurs et de vendeurs qui utilisent les services PayPal, PayPal peut prendre des mesures au niveau du compte ou des transactions. Sauf indication contraire, si nous prenons l'une des mesures décrites ici, nous vous fournirons un avis en ce sens, mais nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de les prendre. Pour demander des informations relativement à une restriction de compte, un blocage ou une réserve, consultez le [Gestionnaire de litiges](#) ou suivez les instructions fournies dans notre avis par courriel concernant les restrictions, les blocages ou les réserves.

Notre décision sur les blocages, les restrictions et les réserves peut être basée sur des critères confidentiels qui sont essentiels à notre gestion des risques et à la protection de PayPal, de nos clients ou de nos fournisseurs de services. Nous pouvons employer une modélisation propriétaire des risques et des fraudes au moment d'évaluer les risques associés à votre compte PayPal. En outre, certains règlements ou une autorité gouvernementale peuvent nous empêcher de vous communiquer certaines informations concernant ces décisions. PayPal n'a aucunement l'obligation de vous révéler les détails de ses procédures de gestion des risques et de sécurité.

Blocages

Un blocage est une action que PayPal peut prendre dans certaines circonstances, soit au niveau des transactions ou du compte. Lorsque PayPal applique un blocage temporaire sur un paiement, l'argent n'est pas disponible à l'expéditeur ou au destinataire. PayPal étudie plusieurs facteurs avant de bloquer un paiement, notamment : la tenue du compte, les transactions, le type d'activité, les litiges antérieurs et la satisfaction générale des clients. Voici des exemples de situations courantes dans lesquelles PayPal bloque un paiement :

- De nouveaux vendeurs ou des vendeurs dont les activités de vente sont limitées.

- Des paiements pour des articles à risque plus élevé comme des produits électroniques ou des billets.
- Des vendeurs ayant des problèmes de performance ou un taux élevé d'insatisfaction ou de litiges.

Blocages basés sur les décisions de PayPal liées au risque

Nous pouvons bloquer des paiements envoyés sur votre compte PayPal si, à notre entière discrétion, nous croyons que votre compte PayPal ou vos transactions présentent un risque élevé, ou si de tels blocages sont nécessaires pour satisfaire à des exigences réglementaires de la province ou du gouvernement fédéral. Notre décision de bloquer un paiement se base sur un certain nombre de facteurs, y compris les informations provenant de sources internes et de tiers. Lorsque nous bloquons un paiement, les fonds apparaissent sur votre compte PayPal avec une indication précisant que ceux-ci ne sont pas disponibles ou sont en attente. Et nous vous avisons, soit par l'intermédiaire de votre compte PayPal ou directement par téléphone ou par courriel, chaque fois que nous effectuons un blocage.

Les blocages en raison du risque demeurent généralement en place jusqu'à 21 jours après la date du paiement sur votre compte PayPal. Nous pouvons débloquer les fonds plus tôt dans certaines circonstances (par exemple, si vous avez téléchargé les informations de suivi d'une expédition relatives à la transaction). Par contre, tout déblocage anticipé demeure à notre entière discrétion. Le blocage peut durer plus de 21 jours si le paiement fait l'objet d'une demande d'annulation en raison d'une transaction litigieuse, comme indiqué dans le paragraphe ci-dessous. Dans ce cas, nous bloquons le paiement sur votre compte PayPal jusqu'à ce que le problème soit résolu (mais pas plus de 180 jours).

Blocages liés aux transactions de marché

Si vous êtes un vendeur sur un marché ou une application tierce où PayPal est offert, nous pouvons bloquer un paiement qui vous est destiné à la demande du marché ou du tiers applicable. Cela se fait une fois que vous nous avez accordé l'autorisation de bloquer vos fonds et conformément à votre entente avec le tiers. Ces blocages s'afficheront dans votre compte PayPal. Si vous avez des questions concernant la raison pour laquelle le marché ou le tiers applicable a demandé à PayPal de mettre ces blocages en place, vous devrez communiquer directement avec le marché ou le tiers.

Blocages relatifs à des transactions litigieuses

Si vous, en tant que vendeur, recevez un paiement qui fait l'objet d'une demande d'annulation, nous pouvons appliquer un blocage temporaire sur les fonds de votre compte PayPal pour couvrir le montant qui pourrait être retourné. Toutes les situations décrites sous [Remboursements, annulations et oppositions au paiement](#) sont des situations pouvant entraîner un blocage de paiement de notre part. Si nous déterminons que la transaction ne doit pas être annulée, nous lèverons le blocage temporaire. Si nous déterminons que la transaction doit être annulée, nous retirerons les fonds de votre compte PayPal.

Restrictions de compte

Les restrictions vous empêchent d'effectuer certaines actions avec votre compte PayPal, comme le virement, l'envoi ou la réception d'argent. Ces restrictions sont mises en place pour protéger PayPal ainsi que les acheteurs et les vendeurs lorsque nous remarquons des **activités limitées**, un risque financier accru, ou des activités qui nous semblent inhabituelles ou suspectes. Ces restrictions nous aident également à recueillir les informations nécessaires pour garder votre compte PayPal actif.

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles votre compte PayPal pourrait être restreint, y compris :

- Si nous soupçonnons quelqu'un d'utiliser votre compte PayPal à votre insu, nous imposons des restrictions au compte et étudions l'activité du compte.
- Si l'émetteur de votre carte de débit ou carte de crédit nous signale que quelqu'un a utilisé votre carte sans votre permission. De même, si votre banque nous signale que certains virements entre votre compte PayPal et votre compte bancaire n'ont pas été autorisés.
- Pour respecter les lois applicables.
- Si nous pensons, de manière raisonnable, que vous avez enfreint le **Règlement sur les utilisations autorisées**.
- Votre performance en tant que vendeur fait en sorte que votre compte PayPal présente un risque élevé. Voici des exemples : une performance de vendeur insatisfaisante découlant d'un nombre inhabituellement élevé de réclamations et d'oppositions au paiement, la vente d'un tout nouveau produit ou d'un objet de grande valeur, ou l'augmentation rapide de votre volume de ventes habituel.

Vous devez résoudre vos problèmes de compte avant qu'une restriction puisse être levée. Normalement, cela se fait une fois que vous nous fournissez les informations que nous demandons. Si nous avons de bonnes raisons de penser qu'un risque perdure après que vous nous avez fourni ces informations, nous pouvons prendre des mesures pour protéger PayPal, nos utilisateurs ou un tiers ou vous-même contre les annulations, les commissions, les amendes, risques juridiques et réglementaires et toute autre responsabilité.

Réserves

Nous pouvons placer une réserve sur votre compte PayPal si nous estimons qu'il y a un risque élevé associé à vous, à votre compte PayPal, à votre modèle d'entreprise ou à vos transactions. Lorsque nous plaçons une réserve sur votre compte PayPal, cela signifie que l'argent dans votre compte PayPal devient indisponible pour des virements en tout ou en partie. Cette mesure nous prémunit du risque d'annulation d'une transaction ou de tout autre risque lié à votre compte PayPal ou à votre utilisation des services PayPal. Notre décision de placer une réserve se base sur un certain nombre de facteurs, y compris les informations provenant de sources internes ou de tiers. PayPal prend en compte une liste non exclusive de facteurs ainsi que la manière dont ceux-ci ont évolué au fil du temps, y compris :

- Depuis combien de temps vous faites des affaires.
- Si votre secteur d'activité présente un risque plus élevé d'oppositions au paiement.
- Votre historique de traitement de paiements avec PayPal ou d'autres fournisseurs.
- L'historique de votre entreprise ou votre historique de crédit.

- Vos délais de livraison.
- Si vous avez un nombre élevé de renvois, d'oppositions au paiement, de réclamations ou de litiges par rapport à la moyenne.

Il existe deux types de réserve sur votre compte PayPal ; l'un ou les deux peuvent être appliqués :

- **Une réserve glissante** est une réserve dans laquelle un pourcentage de chaque transaction que vous recevez quotidiennement est bloqué, puis débloqué ultérieurement, selon un programme établi. Par exemple, votre réserve peut être établie à 10 % et suspendue pendant une période de 90 jours : ce qui signifie que 10 % de l'argent que vous recevez le 1er jour est suspendu, puis désuspendu le 91e jour, que nous bloquons ensuite 10 % de l'argent que vous recevez le 2e jour jusqu'au 92e jour, et ainsi de suite. Les réserves glissantes constituent le type de réserve le plus courant.
- **Une réserve fixe** est un montant minimum préétabli que vous devez conserver sur votre solde PayPal en tout temps. La réserve fixe peut correspondre à un montant précis déposé en une seule opération ou être constituée progressivement en fonction des pourcentages de ventes jusqu'à ce que le montant soit atteint, de façon très semblable à une réserve glissante.

Si nous plaçons une réserve sur des fonds qui se trouvent dans votre compte, les fonds apparaissent comme un « solde en attente ». Nous vous avisons des modalités associées à la réserve.

Si nous modifions les modalités associées de la réserve en raison d'un changement dans notre évaluation des risques, nous vous informerons des nouvelles modalités.

Ordonnances d'un tribunal, exigences réglementaires et autres procédures judiciaires

Si nous sommes informés d'une injonction ou d'une autre procédure judiciaire (y compris la saisie ou toute procédure équivalente) à votre endroit ou si nous le croyons nécessaire afin de respecter les lois ou les réglementations en vigueur, nous pouvons prendre certaines mesures, y compris bloquer les paiements vers ou depuis votre compte PayPal, placer une réserve ou une restriction sur votre compte PayPal, ou libérer vos fonds. Nous décidons, à notre entière discrétion, de la mesure requise de notre part. Sauf indication contraire par l'ordonnance du tribunal, la loi applicable, l'exigence réglementaire ou une autre procédure judiciaire, nous vous informerons de ces mesures. Nous ne sommes pas obligés de contester ou de faire appel de toute ordonnance du tribunal ou procédure judiciaire portant sur vous ou votre compte PayPal. Lorsque nous mettons en place un blocage, une réserve ou une restriction afin de respecter une ordonnance du tribunal, la loi applicable, une exigence réglementaire ou toute autre procédure judiciaire, le blocage, la réserve ou la restriction peut rester en place pendant plus de 180 jours.

Protection contre les transactions non autorisées

Pour vous protéger contre les activités non autorisées sur votre compte PayPal, vous devez régulièrement vous connecter à votre compte PayPal et consulter votre relevé de compte PayPal. PayPal vous informe de chaque transaction en envoyant un courriel à l'adresse de courriel principale enregistrée sur votre compte. Vous devez lire attentivement ces notifications pour vous assurer que chaque transaction a été autorisée et effectuée.

PayPal vous protège contre les activités non autorisées sur votre compte PayPal. Lorsque cette protection s'applique, PayPal couvre le montant total de l'activité non autorisée tant que vous coopérez avec nous et suivez les procédures décrites ci-dessous.

En quoi consiste une transaction non autorisée

Une « transaction non autorisée » se produit quand une somme d'argent est envoyée depuis votre compte PayPal alors que vous n'en avez pas donné l'autorisation et que vous ne tirez aucun profit de cette transaction. Une transaction non autorisée survient, par exemple, lorsque quelqu'un vole votre mot de passe, l'utilise pour accéder à votre compte PayPal et envoie un paiement depuis celui-ci.

Ce qui n'est pas une transaction non autorisée

Les cas suivants ne sont pas considérés comme des transactions non autorisées :

- Si vous donnez accès à votre compte PayPal à quelqu'un (en lui fournissant vos informations de connexion) et si cette personne l'utilise pour effectuer des transactions à votre insu ou sans votre autorisation. Vous êtes responsable de la transaction effectuée dans une telle situation.
- Annulation d'un paiement à la suite des mesures décrites sous [Remboursements, annulations et oppositions au paiement](#).

Signalement d'une transaction non autorisée

Si vous croyez que vos informations de connexion de PayPal ont été perdues ou volées, veuillez communiquer immédiatement avec le [Service clientèle PayPal](#).

Prévenez-nous IMMÉDIATEMENT si vous pensez qu'un virement de fonds électronique a été effectué sans votre autorisation avec vos informations de connexion ou par d'autres moyens. Vous risquez de perdre tout l'argent qui se trouve sur votre compte PayPal. Si vous nous prévenez dans les 60 jours suivant la date où nous vous avons fourni le relevé de votre compte PayPal affichant les virements que vous n'avez pas effectués, vous serez admissible à une protection complète contre les transactions non autorisées. Si, pour une raison valable (long voyage ou séjour à l'hôpital), vous avez été dans l'impossibilité de nous avertir dans les 60 jours, nous pouvons prolonger le délai admissible.

Résolution d'erreur

Ce qui est une erreur

Le terme « Erreur » se définit comme suit :

- Lorsque de l'argent est prélevé par erreur de votre compte PayPal ou y est versé par erreur, ou lorsqu'une transaction est enregistrée par erreur dans votre compte PayPal.
- Vous envoyez un paiement et le montant incorrect est débité de votre compte PayPal.
- Un montant incorrect est crédité sur votre compte PayPal.
- Une transaction est manquante ou est mal inscrite sur votre relevé de compte PayPal.
- Nous commettons une erreur informatique ou mathématique sur votre compte PayPal.
- Vous demandez un reçu ou des relevés périodiques que PayPal est tenu de vous fournir.
- Vous demandez des informations concernant des virements préautorisés (récurrents) sur votre compte PayPal que PayPal est tenu de vous fournir.
- Vous demandez des informations supplémentaires ou des précisions concernant un virement vers ou depuis votre compte PayPal, y compris une demande effectuée afin de déterminer si une erreur s'est produite.
- Vous posez une question au sujet de l'état d'un virement en attente vers ou depuis votre compte PayPal.
- Vous demandez des documents ou autres informations, sauf pour une demande de documentation en double à des fins fiscales ou de tenue de registres.

Ce qui n'est pas une erreur

Les cas suivants ne sont pas considérés comme des erreurs :

- Si vous donnez accès à votre compte PayPal à quelqu'un (en lui fournissant vos informations de connexion) et si cette personne l'utilise pour effectuer des transactions à votre insu ou sans votre autorisation. Vous êtes responsable de la transaction effectuée dans une telle situation.
- Annulation d'un paiement à la suite des mesures décrites **Remboursements, annulations et oppositions au paiement**.
- Demandes de renseignements courantes sur votre solde PayPal.
- Demandes de documentation en double ou d'autres informations à des fins fiscales ou de tenue de registres.

En cas d'erreurs ou de questions relatives à vos virements électroniques

Communiquez avec nous à notre [Gestionnaire de litiges](#) ; ou écrivez-nous à PayPal Canada Co., aux soins de : Error Resolution Department, P.O. Box 45950, Omaha, NE 68145-0950.

Avisez-nous dès que possible, si vous pensez que votre relevé ou reçu est incorrect ou si vous avez besoin d'informations supplémentaires concernant un virement figurant sur le relevé ou le reçu.

Vous devez nous avvertir au plus tard dans les 60 jours suivant l'envoi du PREMIER relevé sur lequel est apparu le problème ou l'erreur.

- Mentionnez votre nom et votre numéro de compte (le cas échéant).

- Décrivez l'erreur ou le virement douteux et expliquez clairement pourquoi vous pensez qu'il s'agit d'une erreur ou pourquoi vous avez besoin d'informations.
- Mentionnez le montant en dollars de l'erreur présumée.

Si vous nous prévenez oralement, nous pouvons exiger que vous envoyiez votre plainte ou votre question par écrit dans un délai de **10 jours ouvrables**. Nous déterminerons si une erreur s'est produite dans un délai de **10 jours ouvrables** à compter de la réception de votre réclamation et corrigerons toute erreur éventuelle dans les meilleurs délais. Si nous avons besoin de temps supplémentaire, toutefois, nous pouvons prendre jusqu'à 45 jours pour étudier votre réclamation ou votre question. Dans ce cas, nous créditerons votre compte PayPal dans un délai de **10 jours ouvrables** du montant que vous estimez erroné, de sorte que vous pourrez disposer de cette somme durant le temps nécessaire à notre étude. Si nous vous demandons de nous adresser votre réclamation ou votre question par écrit et que nous ne recevons pas votre courrier dans un délai de **10 jours ouvrables**, nous ne créditerons pas obligatoirement votre compte PayPal.

Pour les erreurs concernant les nouveaux comptes PayPal, les transactions au point de vente ou les transactions effectuées à l'étranger, nous pouvons prendre jusqu'à 90 jours pour étudier votre réclamation ou votre question. Pour les nouveaux comptes PayPal, nous pouvons prendre jusqu'à **20 jours ouvrables** avant de créditer sur votre compte PayPal le montant que vous croyez être une erreur.

Nous vous informerons des résultats dans les trois **jours ouvrables** suivant la fin de notre étude. Si nous déterminons qu'aucune erreur ne s'est produite, nous vous ferons parvenir une explication par écrit. Vous pouvez nous demander des copies des documents utilisés dans notre étude.

Erreurs de traitement

Nous corrigerons toutes les erreurs de traitement que nous décelons. Si l'erreur se traduit par ce qui suit :

- Si vous avez reçu un montant moindre que celui auquel vous aviez droit, PayPal crédite la différence sur votre compte PayPal.
- Si vous avez reçu un montant supérieur à celui auquel vous aviez droit, PayPal débite la différence sur votre compte PayPal.
- Si nous n'exécutons pas une transaction dans les délais ou pour le montant correct, nous sommes responsables des pertes ou des dommages que vous subissez directement à cause de cette erreur, sauf si :
 - indépendamment de toute erreur de notre part, vous ne disposez pas des fonds disponibles pour effectuer la transaction;
 - notre système ne fonctionnait pas correctement et vous étiez informé d'un tel dysfonctionnement avant de commencer la transaction, ou;
 - l'erreur a été causée par des circonstances échappant à notre contrôle (par exemple, un incendie, une inondation ou une perte de connexion Internet), en dépit de nos précautions raisonnables.

Ce qui n'est pas une erreur de traitement :

- Les retards résultant de l'application par PayPal de **blocages, limites ou réserves**.
- Les retards causés par une **vérification de paiement**.
- Les retards décrits sous **Comment acheter quelque chose**, notamment sur le temps nécessaire à l'exécution d'une transaction d'achat dans certaines situations.
- Les erreurs commises par vous lors d'une transaction (par exemple, si vous entrez un montant incorrect destiné à être envoyé).

Erreurs de virement de fonds

En quoi consiste un virement de fonds

Vous pouvez être protégé contre certaines erreurs lorsque vous envoyez de l'argent avec un compte PayPal à l'extérieur du Canada. Un « virement de fonds » est une transaction qui répond aux critères suivants :

- le paiement est envoyé à partir d'un compte PayPal au Canada
- le paiement est effectué à des fins personnelles, familiales ou domestiques
- le montant du paiement est égal ou supérieur à 15 \$ CAN (à l'exception des frais que vous devez payer) ou à l'équivalent de cette somme en devise étrangère.
- le paiement est effectué par une entité qui n'a pas accepté les Conditions d'utilisation pour une entité commerciale
- le destinataire du paiement possède un compte PayPal hors du Canada.

En quoi consiste une erreur de virement de fonds

Si les conditions ci-dessus sont remplies, vous pourriez être protégé des types d'erreurs (chacune étant appelée « erreur de virement de fonds ») décrits dans le tableau ci-dessous.

Vous pourriez être protégé des types d'erreurs suivants, sous réserve de certaines conditions :	
Type d'erreur de virement de fonds	Exemples et qualifications
Le montant que vous avez payé pour envoyer le paiement était incorrect.	Par exemple, votre compte a été débité d'une somme plus élevée que le total affiché sur le reçu du paiement.
Nous avons commis une erreur informatique ou de comptabilité liée au paiement.	Par exemple, nous avons mal calculé le montant de que votre ami ou membre de famille devrait avoir reçu.
Le montant total indiqué sur le reçu de paiement n'a pas été mis à la disposition de votre ami ou du membre de votre famille.	Cette situation ne sera pas considérée comme une erreur de virement de fonds si elle est due à l'une des raisons suivantes :

	<ul style="list-style-type: none"> • Notre utilisation d'estimations pour calculer le montant du paiement, tel qu'il est indiqué sur votre reçu de paiement ou • des circonstances extraordinaires indépendantes de notre volonté
<p>Les fonds que vous avez envoyés n'ont été disponibles qu'après la date indiquée sur le reçu de paiement.</p>	<p>Cette situation ne sera pas considérée comme une erreur de virement de fonds si elle est due à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • filtrage des fraudes, sanctions, vérifications ou exigences similaires, • vous (ou une personne qui vous assiste) effectuez le virement dans une intention frauduleuse ou • des circonstances extraordinaires indépendantes de notre volonté

Signaler une erreur de virement de fonds ou demander des informations supplémentaires

Pour signaler une erreur de virement de fonds ou demander des informations supplémentaires au sujet d'une erreur potentielle, vous devez contacter PayPal :

- En ligne, en contestant la transaction dans notre [Gestionnaire de litiges](#).
- Par écrit, à PayPal Canada Co., aux soins de : Error Resolution Department, P.O. Box 45950, Omaha, NE 68145-0950;
- En communiquant avec le [Service clientèle PayPal](#).

En règle générale, vous devez nous signaler une erreur dans un délai de 180 jours à compter de la date affichée pour la disponibilité des fonds sur le reçu de paiement. Toutefois, si vous demandez des documents ou informations supplémentaires pour déterminer si une erreur s'est produite, vous avez 60 jours après fourniture des documents ou informations par nos soins pour signaler l'erreur. Dans votre avis, vous devez inclure :

- votre nom et l'adresse de courriel ou le numéro de téléphone enregistré sur votre compte PayPal.
- le nom du destinataire et, si vous le savez, leur numéro de téléphone ou leur adresse.
- le numéro de transaction pour le paiement ou toute autre information nous permettant de trouver le paiement.

- Une description de l'erreur, y compris (dans la mesure du possible), le type, la date et le montant de l'erreur.

Actions que nous entreprendrons concernant les erreurs de transfert de fonds : lorsque que vous nous signalez une erreur, nous :

- Nous menons une étude afin de déterminer si une erreur de virement de fonds s'est produite.
- Menons une enquête dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception de votre notification d'erreur.
- Nous communiquerons avec vous dans les trois jours ouvrables suivant la fin de notre étude.

Si nous déterminons que :	puis :
aucune erreur ne s'est produite,	nous vous fournissons une explication écrite des résultats de notre étude et vous offrons le droit de demander de consulter les documents qui nous ont permis de rendre notre décision.
le montant que vous avez payé pour envoyer le paiement était incorrect,	vous avez la possibilité de demander un remboursement du paiement ou l'envoi du montant approprié pour résoudre l'erreur de virement de fonds.
nous avons commis une erreur informatique ou de comptabilité liée au paiement, ou	
le montant total indiqué sur le reçu de paiement n'a pas été mis à la disposition de votre ami ou du membre de votre famille,	
les fonds que vous avez envoyés n'ont été disponibles qu'après la date indiquée sur le reçu de paiement,	nous vous rembourserons les frais que vous avez payés pour la transaction.
les fonds n'ont pas été livrés	nous vous rembourserons les frais que vous avez payés pour la transaction. En outre, vous avez la possibilité de demander un remboursement du paiement ou que le montant total du paiement soit envoyé de nouveau.

Chaque fois que la solution inclut le choix entre plusieurs options pour réparer l'erreur, vous avez 10 jours pour nous indiquer l'option de votre choix par courriel, sinon nous remboursons le paiement. Nous allons corriger l'erreur dans un délai de un jour ouvrable (dans les délais raisonnables) après que vous nous ayez notifié l'option choisie ou au terme du délai de 10 jours.

Communications entre vous et PayPal

Vous acceptez que PayPal et ses sociétés affiliées puissent communiquer avec vous par courriel à des fins de marketing. Vous pouvez vous désinscrire des communications de marketing lorsque vous ouvrez un compte PayPal, en modifiant les préférences de votre compte sur www.paypal.ca ou en cliquant sur le lien se désinscrire dans n'importe quel courriel de PayPal ou reçu remis par nous. Veuillez prévoir jusqu'à 10 jours ouvrables pour que la désinscription entre en vigueur. Nous fournirons des informations factuelles au sujet de votre compte ou des Services de PayPal, même si vous avez choisi de ne pas recevoir des communications marketing.

En nous fournissant votre numéro de téléphone mobile, vous acceptez que PayPal et ses sociétés affiliées puissent vous contacter à ce numéro à l'aide de messages téléphoniques automatiques ou préenregistrés ou de messages texte afin de : (i) procéder à des opérations sur vos comptes PayPal, (ii) mener une étude ou prévenir une fraude ou (iii) recouvrer une dette. Nous n'utiliserons pas de messages téléphoniques automatiques ou préenregistrés ou de messages texte pour vous contacter à des fins de marketing sans avoir obtenu au préalable votre consentement. Nous pouvons partager votre numéro de téléphone mobile avec les fournisseurs de services avec qui nous signons des contrats pour nous aider à vous fournir les services indiqués ci-dessus, mais nous ne communiquerons pas votre numéro de téléphone mobile à des tiers pour leurs propres besoins sans votre consentement. Vous n'avez pas à accepter de recevoir des messages téléphoniques automatiques ou préenregistrés ou des messages texte à votre numéro de téléphone mobile afin de pouvoir utiliser les produits et les services offerts par PayPal. Vous pouvez refuser de recevoir des messages téléphoniques préenregistrés ou des messages textes à des fins de marketing à votre numéro de téléphone mobile de plusieurs façons, notamment par un reçu de transaction par courriel, dans les paramètres de votre compte sur www.paypal.ca, ou en communiquant avec le **Service clientèle PayPal**. Nous pouvons toujours vous appeler directement par d'autres moyens si nous devons vous parler. Des frais standard inhérents aux appels téléphoniques et aux messages texte peuvent s'appliquer.

PayPal peut communiquer avec vous au sujet de votre compte PayPal et les services PayPal par voie électronique. Nous estimerons que vous avez reçu nos communications, si celles-ci sont transmises par voie électronique, 24 heures après leur publication sur notre site ou leur envoi par courriel. Nous estimerons que vous avez reçu nos communications, si celles-ci sont transmises par la poste, trois **jours ouvrables** après leur envoi.

À moins de nous contacter au sujet d'un problème pour lequel nous avons indiqué une adresse différente (par exemple, notre **responsabilité vis-à-vis des transactions non autorisées et autres erreurs**), les notifications écrites à PayPal doivent être envoyées par la poste à l'adresse suivante : PayPal Canada, Attention: Legal Department, 661 University Avenue, Suite 506, Toronto, Ontario, M5G 1M1, Canada.

Vous comprenez et acceptez que, dans la mesure permise par la loi, PayPal puisse, sans autre préavis ou avertissement, surveiller ou enregistrer les conversations téléphoniques entre vous, ou toute personne agissant en votre nom, et PayPal ou ses agents, à des fins d'assurance qualité et de formation ou pour assurer votre protection. Vous reconnaissez et vous comprenez que, même si vos communications avec PayPal peuvent être écoutées, surveillées ou enregistrées, ce ne sont pas

tous les appels ou toutes les lignes téléphoniques qui sont enregistrés par PayPal, et que PayPal ne garantit pas que les enregistrements d'appels téléphoniques seront conservés ou récupérables.

Droits de PayPal

Droits de PayPal en matière de suspension et de résiliation

PayPal, à son entière discrétion, se réserve le droit de résilier les présentes Conditions d'utilisation et de vous refuser l'accès ou l'usage de ses sites, de son logiciel et de ses systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour offrir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom, ou des services PayPal en tout ou en partie, pour quelque raison que ce soit et à tout moment, après vous avoir donné un avis et après vous avoir versé tous les fonds non soumis à restriction détenus dans votre compte PayPal.

Sécurité

Pour garantir l'exécution de vos obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation, vous accordez à PayPal une hypothèque et un droit de sûreté sur votre solde qui est détenu par PayPal.

Montants dus à PayPal

Si votre solde PayPal devenait débiteur pour une raison quelconque, ce solde débiteur représente un montant que vous devez à PayPal. PayPal peut déduire ces montants des fonds ajoutés sur votre compte PayPal ultérieurement, soit par vous ou par les paiements que vous recevez. Si vous avez plus d'un compte PayPal, nous pouvons prélever le solde débiteur d'un compte PayPal à partir du solde de vos autres comptes PayPal. Si vous continuez d'utiliser votre compte PayPal alors qu'il présente un solde débiteur, vous autorisez PayPal à combiner le solde débiteur avec tout débit ou transaction effectué à partir de votre compte lorsque cette combinaison vous est communiquée avant d'entreprendre le débit ou la transaction.

Si vous gérez votre solde PayPal dans plusieurs devises et si le solde d'une devise donnée devient débiteur pour quelque raison que ce soit, PayPal peut compenser ce solde débiteur en utilisant des fonds que vous possédez dans une devise différente. Si votre solde en devises étrangères demeure débiteur pendant 21 jours ou plus, PayPal convertit ce solde négatif en dollars canadiens. Dans les deux cas, une **conversion de devise** sera nécessaire et le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos **frais de conversion de devise**) sera utilisé.

En outre, si vous êtes redevable d'un arriéré à PayPal, à nos sociétés affiliées ou à eBay, PayPal peut débiter votre compte PayPal pour payer l'arriéré. Cela comprend les montants dus pour l'utilisation de nos différents produits tels que Xoom ou Braintree.

Procédure d'insolvabilité

Si toute procédure est introduite par ou contre vous en vertu d'une disposition du *Bankruptcy and Insolvency Act*, en sa version modifiée, ou de toute loi en matière de faillite ou d'insolvabilité, nous avons le droit de récupérer tous les frais raisonnables (y compris les frais juridiques raisonnables) encourus dans le cadre de l'application des présentes Conditions d'utilisation.

Droits supposés

Si PayPal annule un paiement que vous avez effectué à un destinataire (que ce soit à votre initiative ou non), vous acceptez que PayPal endosse vos droits par rapport au bénéficiaire et aux tiers liés au paiement, et puisse défendre ces droits directement ou en votre nom, à sa discrétion.

Aucun abandon

Notre absence d'action par rapport à un manquement de votre part ou d'autres personnes à l'une de vos obligations dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation ne nous enlève pas le droit d'agir par rapport à des manquements similaires ou ultérieurs.

Indemnisation et limitation de responsabilité

Dans cette section, nous utilisons le terme « PayPal » pour désigner PayPal Canada Co, notre société parente PayPal Holdings, Inc. et nos sociétés affiliées ; ainsi que leurs dirigeants, cadres, employés, agents, co-entreprises, employés, fournisseurs de services et fournisseurs respectifs. Nos sociétés affiliées incluent toutes les entités que nous contrôlons, qui nous contrôlent ou qui sont sous un contrôle commun avec nous.

Indemnisation

Vous devez indemniser PayPal pour les mesures liées à votre compte PayPal et à votre utilisation des services PayPal. Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager PayPal concernant les réclamations ou les demandes (y compris les frais juridiques raisonnables) qu'un tiers déposerait ou qui seraient liées à votre non-respect des présentes Conditions d'utilisation, à votre mauvaise utilisation des services PayPal, à la violation d'une loi ou des droits d'un tiers ou aux actions effectuées ou omises par un tiers à qui vous avez donné l'autorisation d'utiliser votre compte PayPal ou d'accéder aux sites Web, au logiciel ou aux systèmes (y compris tous les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou à tout service PayPal en votre nom.

Limitation de responsabilité

La responsabilité de **PayPal est restreinte en ce qui concerne votre compte PayPal et votre utilisation des services PayPal.** En aucun cas PayPal ne pourra être tenu responsable des pertes de profits ou des dommages-intérêts particuliers, accessoires ou indirects (y compris, sans s'y limiter, les dommages pour perte de données ou de clientèle) qui résultent de, ou sont liés à, nos sites, au logiciel ou aux systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal)

gérés par nous ou en notre nom, aux services PayPal, ou aux présentes Conditions d'utilisation (quelle qu'en soit la raison, y compris la négligence), sauf si la loi l'interdit.

Notre responsabilité envers vous ou tout tiers et en toutes circonstances est limitée au montant réel des dommages directs. En outre, dans la mesure permise par la loi applicable, PayPal n'est pas responsable, et vous acceptez de ne pas tenir PayPal responsable, des dommages et des pertes (y compris, sans s'y limiter, les pertes financières, les pertes de clientèle ou de réputation, les pertes de profits ou les autres pertes intangibles et les dommages particuliers ou indirects), résultant directement ou indirectement : 1) de votre utilisation ou de votre incapacité à utiliser nos sites, logiciel et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom, ou les services PayPal; 2) des retards ou des interruptions touchant nos sites, logiciel et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom et les services PayPal; 3) de virus ou d'autres logiciels malveillants obtenus en accédant à nos sites, logiciel et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom ou aux services PayPal ou à d'autres sites ou services liés à nos sites, logiciel ou services PayPal; 4) des pépins, des bogues, des erreurs ou des inexactitudes de toute nature dans nos sites, logiciel et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom ou les services PayPal ou dans les informations ou les images obtenues sur ceux-ci; 5) des contenus, des actions ou de l'inaction de tiers; 6) d'une suspension ou d'une autre action contre votre compte PayPal; 7) de votre besoin de modifier des pratiques, des contenus ou des comportements, ou de votre perte d'activités ou incapacité à accomplir vos activités, découlant de toutes modifications aux présentes Conditions d'utilisation ou aux règlements de PayPal.

Limitation de garantie et décharge

Absence de garantie

Les services PayPal sont fournis « tels quels » et sans aucune déclaration ou garantie expresse, implicite ou légale. PayPal rejette expressément toute garantie implicite de titre, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et de non-violation.

PayPal n'a aucun contrôle sur les produits ou les services fournis par les vendeurs qui acceptent PayPal comme mode de paiement, et ne peut garantir qu'un vendeur ou un acheteur va mener à terme une transaction ou qu'il est autorisé à le faire. PayPal ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sécurisé aux services PayPal; le fonctionnement de nos sites, logiciel ou systèmes (y compris les réseaux et serveurs employés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom peut être affecté par de nombreux facteurs en dehors de notre contrôle. PayPal s'efforcera en toute bonne foi de garantir que les demandes de débits et de crédits électroniques impliquant des comptes bancaires, des cartes de débit, des cartes de crédit et des émissions de chèque seront traitées en temps opportun. PayPal ne fait aucune déclaration ni garantie concernant la durée nécessaire pour terminer le traitement, car les services PayPal dépendent de nombreux facteurs en dehors de notre contrôle, comme les retards liés au système bancaire ou aux services postaux canadiens ou internationaux. La limitation de responsabilité des garanties implicites n'est

pas autorisée par certains États ou certaines provinces. La limitation de responsabilité qui précède peut de ce fait ne pas s'appliquer à vous.

Décharge de PayPal

En cas de litige avec un titulaire de compte PayPal, vous déchargez PayPal de toutes les réclamations et exigences et de tous les dommages (réels et indirects), quelle qu'en soit la sorte ou la nature, connus ou inconnus, découlant ou liés d'une manière ou d'une autre à de tels litiges. En acceptant cette décharge, vous renoncez expressément aux protections qui limiteraient autrement la couverture de cette décharge de manière à inclure seulement les réclamations dont l'existence était connue ou soupçonnée de votre part et qui étaient en votre faveur au moment d'accepter cette décharge.

Litiges avec PayPal

Contactez d'abord PayPal

Si un litige survient entre PayPal et vous, que vous soyez vendeur ou acheteur, notre but est de comprendre vos préoccupations et d'y répondre. Si nous sommes dans l'incapacité de le faire de manière satisfaisante pour vous, nous souhaitons vous fournir un moyen neutre et économique de résoudre rapidement le litige. Les litiges entre vous et PayPal concernant les services peuvent être signalés au [Service clientèle PayPal](#).

Arbitrage

Pour toute réclamation (à l'exception des réclamations pour des mesures injonctives ou autres mesures de redressement fondées sur l'équité) dont le montant total des dommages-intérêts demandés est inférieur à 10 000 dollars canadiens, la partie demandant un redressement peut choisir de résoudre le litige de façon économique par un arbitrage exécutoire pour lequel aucun déplacement en personne n'est requis. Si vous choisissez l'arbitrage, vous devrez lancer une telle procédure d'arbitrage par le biais d'un organisme de résolution des litiges mutuellement convenu par vous et nous. L'organisme de résolution des litiges et les parties doivent se conformer aux règles suivantes : (a) l'arbitrage peut être mené par téléphone, en ligne ou en s'appuyant exclusivement sur des documents écrits, la méthode particulière pouvant être choisie par vous; (b) l'arbitrage ne doit pas impliquer le déplacement en personne par les parties ou les témoins sauf si mutuellement convenu par les parties; et (c) toute décision prise par le médiateur peut être présentée devant tout tribunal compétent.

Litiges concernant le Code de conduite pour l'industrie des cartes de crédit et de débit au Canada

Si vous êtes un marchand PayPal et que vous n'êtes pas satisfait par la résolution d'un litige quelconque lié à la violation potentielle du Code de conduite pour l'industrie des cartes de crédit et

de débit au Canada, veuillez vous reporter à nos [directives de résolution des plaintes relatives au Code de Conduite](#) pour savoir comment transformer le litige en réclamation.

Propriété intellectuelle

Marques de commerce de PayPal

« PayPal.com », « PayPal.ca », « PayPal » et tous les logos associés aux services PayPal sont soit des marques de commerce, soit des marques déposées de PayPal ou des concédants de PayPal. Vous ne pouvez pas les copier, les imiter, les modifier, ni les utiliser sans avoir obtenu notre consentement par écrit au préalable. De plus, tous les en-têtes de page, images personnalisées, icônes de bouton et scripts sont des marques de service, des marques de commerce ou l'identité visuelle de PayPal. Vous ne pouvez pas les copier, les imiter, les modifier, ni les utiliser sans avoir obtenu notre consentement par écrit au préalable. Vous pouvez utiliser les logos HTML fournis par PayPal en vue de diriger du trafic Internet vers les services PayPal. Vous ne pouvez altérer, modifier ou changer ces logos HTML de quelque manière que ce soit, ni les utiliser de manière qui dénature PayPal ou les services PayPal ou les afficher d'une manière insinuant le soutien ou l'approbation de PayPal. Tous les droits, titres et intérêt dans ou pour les sites PayPal, le contenu de ceux-ci, les services PayPal, la technologie associée aux services PayPal, toute technologie, quelle qu'elle soit, et tout contenu, quel qu'il soit, créé ou résultant des éléments susmentionnés, est la propriété exclusive de PayPal et de ses concédants.

Informations générales sur l'octroi de licence

Si vous utilisez un logiciel PayPal tel qu'une API, une boîte à outils de développeur ou toute autre application logicielle, qui peut inclure un logiciel fourni ou intégré dans le logiciel, les systèmes ou services de nos fournisseurs de services, que vous avez téléchargée ou à laquelle vous avez accédé sur le Web ou une plate-forme mobile, PayPal vous accorde une licence restreinte révoquée, non exclusive, sans possibilité de sous-licence, non transférable et libre de redevances pour accéder ou utiliser le logiciel PayPal conformément à la documentation qui accompagne le logiciel. Cette licence s'applique au logiciel et à toutes ses mises à jour, mises à niveau, nouvelles versions et à tous ses logiciels de remplacement. Il est interdit de louer, de prêter ou de transférer de quelque autre façon que ce soit les droits du logiciel à un tiers. Vous devez vous conformer aux exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation indiquées dans la documentation accompagnant les services PayPal. En cas de non-respect des exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation, vous serez tenu pour responsable de tous les dommages subis par vous-même, par PayPal et par des tiers. PayPal peut mettre à jour ou supprimer tout logiciel moyennant un préavis. Bien que PayPal puisse avoir 1) intégré du matériel et de la technologie de tiers dans tout site ou autre application, y compris son logiciel, ou 2) accédé à et utilisé du matériel et de la technologie de tiers afin de faciliter les services PayPal qui vous sont fournis, aucun droit ne vous a été octroyé ni réservé sur ce matériel de tiers. Vous vous engagez à ne pas modifier, trafiquer, réparer, copier, reproduire, adapter, distribuer, afficher, publier, rétroconcevoir, traduire, démonter, décompiler ou tenter de toute autre façon de recréer l'un des codes source dérivé du logiciel ou de tout matériel ou technologie de tiers, ou de créer des produits dérivés de toute partie du logiciel ou de matériel ou de la technologie de tiers. Vous reconnaissez que tous les droits, titres et intérêts relatifs au

logiciel de PayPal sont détenus par PayPal et que tout matériel de tiers qui y est intégré est détenu par des fournisseurs de services tiers de PayPal. L'utilisation de toute autre application logicielle de tiers sur les sites de PayPal est régie par la licence que vous avez acceptée auprès du tiers qui met ce logiciel à votre disposition. Vous reconnaissez que PayPal ne possède, ne contrôle ni n'est responsable d'aucune application logicielle tierce que ce soit que vous choisissiez d'utiliser sur nos sites, notre logiciel ou en relation avec les services PayPal.

Octroi de licence de vous à PayPal; garanties en matière de propriété intellectuelle

PayPal ne réclame pas la propriété du contenu que vous fournissez, téléchargez, soumettez ou envoyez à PayPal. PayPal ne réclame pas non plus la propriété du contenu que vous hébergez sur des sites tiers ou des applications qui utilisent les services PayPal pour fournir des services de paiement liés à votre contenu. Sous réserve de l'alinéa suivant, lorsque vous fournissez du contenu à PayPal ou lorsque vous publiez du contenu au moyen des services PayPal, vous accordez à PayPal (et à ses partenaires) une licence non exclusive, irrévocable, libre de redevances, cessible et mondiale lui permettant d'utiliser votre contenu et les droits de propriété intellectuelle et de publicité associés à celui-ci pour améliorer, exploiter et promouvoir ses services actuels et en créer de nouveaux. PayPal ne vous compensera pas pour votre contenu. Vous reconnaissez que l'utilisation de votre contenu par PayPal ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou de publicité. En outre, vous reconnaissez et garantissez que vous détenez ou contrôlez d'une façon ou d'une autre tous les droits liés au contenu que vous fournissez, vous renoncez à vos droits moraux et vous promettez de ne pas faire valoir ces droits contre PayPal.

Octroi de licence des vendeurs à PayPal

Nonobstant les dispositions de l'alinéa précédent, si vous êtes un vendeur et que vous utilisez les services PayPal pour accepter des paiements pour des biens et des services, vous octroyez par les présentes, à PayPal et à ses affiliés, le droit mondial, non exclusif, cessible, pouvant donner lieu à l'octroi d'une sous-licence (à plusieurs tiers), libre de redevances et entièrement payé d'utiliser et d'afficher publiquement, pendant la durée des présentes Conditions d'utilisation, vos marques de commerce (y compris, sans s'y limiter, les marques déposées et non déposées, les noms commerciaux, les marques de service, les logos, les noms de domaine et les autres désignations que vous possédez, exploitez en sous licence ou utilisez) dans le but de 1) vous établir à titre de marchand qui accepte un service PayPal en guise de forme de paiement et 2) tout autre usage auquel vous consentez expressément.

Divers

Cession

Vous ne pouvez céder aucun droit ni aucune obligation dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation sans le consentement écrit préalable de PayPal. PayPal peut transférer ou céder les

présentes Conditions d'utilisation ou tout droit ou toute obligation dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation à tout moment.

Jours ouvrables

Le terme « Jours ouvrables » désigne du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés où les bureaux de PayPal ne sont pas ouverts. Les jours fériés comprennent le jour de l'An (1er janvier), le jour de la Famille (19 février 2018), le Vendredi saint (vendredi précédant le dimanche de Pâques), la fête de Victoria (dernier lundi précédant le 25 mai), la fête du Canada (1er juillet), le congé civique des banques (6 août), la fête du Travail (premier lundi de septembre), le jour de l'Action de grâces (deuxième lundi d'octobre), le jour de Noël (25 décembre) et le lendemain de Noël (26 décembre). Si un jour férié tombe un samedi, PayPal observe le jour férié le vendredi précédent. Si un jour férié tombe un dimanche, PayPal observe le jour férié le lundi suivant.

Avertissement concernant la fraude

Nous cherchons toujours des moyens de rendre votre expérience encore plus sécuritaire. Alors, soyez à l'affût des escroqueries les plus courantes :

- Usurpation d'identité : un escroc vous envoie des documents électroniques ou des courriels falsifiés en se faisant passer pour PayPal ou en prétendant qu'ils proviennent de PayPal, dans lesquels il vous demande d'envoyer de l'argent par un moyen autre que votre compte PayPal.
- Proche dans le besoin : un escroc imite un membre de votre famille (généralement un petit enfant) et vous demande de lui envoyer de l'argent pour faire face à une urgence.
- Prix ou loterie : un escroc vous informe que vous avez gagné une loterie ou un prix et que vous devez lui envoyer de l'argent afin de le récupérer.
- Recouvrement : un escroc imite un agent de recouvrement et vous pousse à lui envoyer de l'argent en ayant recours à des menaces ou de l'intimidation.
- Fraude liée à l'emploi : un escroc vous demande d'envoyer de l'argent par rapport à une offre d'emploi frauduleuse.

Utilisez toujours le bon sens lorsque vous envoyez de l'argent. Si une occasion semble trop belle pour être vraie, c'est probablement le cas. Envoyez de l'argent seulement en votre nom, et pas pour d'autres personnes. N'oubliez pas que si vous n'envoyez pas le paiement par l'intermédiaire de votre compte PayPal, vous n'êtes pas couvert par la Protection des Achats PayPal. Si vous pensez que quelqu'un essaie de vous escroquer ou de vous frauder, veuillez nous en aviser immédiatement en communiquant avec le [Service clientèle PayPal](#).

Comptes inactifs

Si vous ne vous connectez pas à votre compte PayPal pendant deux années ou plus, PayPal peut fermer votre compte PayPal et vous envoyer le solde PayPal à votre adresse principale ou, si nécessaire, mettre en déshérence (envoyer) votre solde PayPal à votre province de résidence. PayPal détermine votre province de résidence en fonction de l'adresse principale de votre compte PayPal. Si votre adresse est inconnue ou enregistrée dans un pays étranger, votre solde PayPal tombe en déshérence. Le cas échéant, PayPal vous envoie un préavis avant de laisser les fonds sur

vosre compte PayPal tomber en déshérence. Si vous ne répondez pas à cet avis, votre solde PayPal est laissé en déshérence en faveur de la province applicable. Si vous souhaitez récupérer tout solde PayPal tombé en déshérence auprès de la province applicable, vous devez contacter l'administrateur des biens non réclamés de la province concernée.

Loi en vigueur et juridiction

Le présent Contrat sera interprété et régi conformément aux lois en vigueur dans la province de l'Ontario et aux lois canadiennes, dans la mesure de leur application. Sauf accord contraire entre les parties, vous acceptez de vous soumettre de manière irrévocable à la compétence juridique non exclusive des tribunaux de l'Ontario pour toute poursuite, action ou procédure découlant du présent contrat ou de votre utilisation du site internet ou des services.

Authentification de l'identité

Vous autorisez PayPal à effectuer, directement ou par l'intermédiaire de tiers, toute étude jugée nécessaire pour vérifier votre identité. Ces informations peuvent inclure :

- vous demander des renseignements supplémentaires, comme votre date de naissance, votre adresse physique et d'autres informations qui nous permettront de vous identifier de façon raisonnable ;
- exiger que vous suiviez des étapes pour confirmer la propriété de votre adresse de courriel ou de vos instruments financiers ;
- demander un rapport de solvabilité d'une agence d'évaluation de la solvabilité ou vérifier vos informations dans des bases de données de tiers ou dans d'autres sources ;
- vous demander de fournir votre permis de conduire d'ou autres documents d'identification à tout moment.

Les lois contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes peuvent exiger que PayPal vérifie certaines informations d'identification si vous utilisez certains services PayPal. PayPal se réserve le droit de fermer ou de suspendre votre compte PayPal ou vos services PayPal, ou d'en limiter l'accès, dans l'éventualité où, après des demandes de renseignements raisonnables, nous ne serions pas en mesure d'obtenir les informations vous concernant qui sont requises pour valider votre identité.

PayPal est uniquement un fournisseur de services de paiement

Nous n'agissons uniquement qu'à titre de fournisseur de services de paiement. Nous ne faisons pas ce qui suit :

- Agir à titre de dépositaire légal en ce qui concerne les fonds détenus dans votre compte.
- Agir en tant que votre agent ni votre administrateur.
- Établir un partenariat, une coentreprise, une agence ou une relation employeur-employé avec vous.
- Garantir l'identité d'un acheteur ou d'un vendeur.
- Déterminer si vous êtes dans l'obligation de payer des taxes.

- À moins de disposition expresse figurant dans le présent contrat, recueillir ou payer les taxes découlant de votre utilisation de nos services.

Respect de la vie privée

La confidentialité de vos données est importante pour nous. Consultez notre [Règlement sur le respect de la vie privée](#) pour mieux comprendre notre engagement en la matière, ainsi que l'utilisation et la divulgation de vos informations.

Termes en anglais ; traduction du contrat

CELA NE S'APPLIQUE PAS SI VOUS RÉSIDEZ DANS LA PROVINCE DE QUÉBEC. Les parties ont exprimé la volonté expresse que les présentes modalités et tous les documents s'y rattachant directement ou indirectement soient rédigés en anglais. Toute traduction des présentes Conditions d'utilisation est offerte uniquement pour votre commodité et n'est pas destinée à modifier les modalités des présentes Conditions d'utilisation. En cas de conflit entre la version anglaise de ces Conditions d'utilisation et une version dans une langue autre que l'anglais, la version anglaise prévaut.

It is the express wish of the parties that these terms and any directly or indirectly related documents be drawn up in English. Toute traduction de ces conditions d'utilisation est uniquement fournie pour votre commodité et ne vise pas à modifier les modalités de ces conditions d'utilisation. En cas de conflit entre la version en anglais de ces conditions d'utilisation et une version dans une langue autre que l'anglais, la version en anglais prévaudra.

Votre utilisation des informations; lois sur la protection des données

Si vous recevez des informations au sujet d'un autre utilisateur PayPal, vous êtes tenu de garder ces informations confidentielles et de ne les utiliser que dans le cadre des services PayPal. Vous ne pouvez pas divulguer ou distribuer des informations concernant des utilisateurs PayPal à un tiers ni les utiliser à des fins de marketing, sauf si vous recevez le consentement explicite de l'utilisateur en ce sens. Vous ne pouvez pas envoyer de courriels non sollicités à un client PayPal ni utiliser les services PayPal pour collecter des paiements pour avoir envoyé, ou aidé à envoyer, des courriels non sollicités à des tiers.

Dans la mesure où vous (en tant que vendeur) traitez des données personnelles au sujet d'un utilisateur PayPal conformément au présent contrat, vous vous engagez à respecter les exigences relatives à la vie privée et les lois en matière de protection des données. Vous disposez de vos propres règlements, avis et procédures déterminées de façon indépendante en matière de respect de la vie privée pour les données personnelles que vous détenez en tant que gestionnaire de données, y compris un dossier de vos activités concernant le traitement des données personnelles en vertu du présent contrat.

Les lois sur la protection des données et de la vie privée qui peuvent s'appliquer incluent tous les règlements associés, les exigences réglementaires et les codes de bonnes pratiques applicables à la prestation des services décrits dans le présent contrat, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et les lois provinciales en matière de vie privée. Si vous traitez des données personnelles provenant de l'Europe conformément au présent

contrat, vous devez également vous conformer à la Directive de l'Union européenne 95/46/EC ou au Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (RGPD).

Afin de vous conformer à ces lois, vous êtes tenu de :

- mettre en place et de maintenir toutes les mesures de sécurité appropriées pour le traitement des données personnelles ;
- ne pas sciemment effectuer ou autoriser quelque action que ce soit qui pourrait enfreindre les lois sur la protection des données et de la vie privée par PayPal.

Pièce A

Au Canada

Si vous êtes titulaire d'un compte canadien et que vous envoyez des dollars canadiens à des amis ou de la famille avec un compte PayPal au Canada, vous devrez peut-être payer une commission dépendamment du mode de paiement que vous utilisez.

Mode de paiement :

Frais :

Intégralement approvisionné par votre solde PayPal ou le compte bancaire lié à votre compte PayPal.

Gratuit

Intégralement ou partiellement approvisionné par carte de crédit ou carte de débit Visa.

2,9 % + **commission fixe** en fonction de la devise

Envio international

Si vous êtes titulaire d'un compte canadien et que vous envoyez de l'argent à des amis ou de la famille avec un compte PayPal provenant d'un pays autre que le Canada, vous devrez peut-être payer une commission dépendamment du mode de paiement que vous utilisez ainsi que du pays dans lequel se trouve le compte du destinataire.

Pays du compte du destinataire	Pays du compte du destinataire	Fees:
Approvisionné par votre solde PayPal ou un compte bancaire lié à votre compte PayPal	États-Unis, Europe du Nord*, Europe I** ou Europe II***	\$2,99 CAD†
	Tous les autres pays	\$4,99 CAD†
Approvisionné par carte de crédit ou carte de débit Visa	États-Unis, Europe du Nord*, Europe I** ou Europe II***	2,99 \$ CAD† + 2,9 % + commission fixe (basée sur la devise du paiement)
	Tous les autres pays	4,99 \$ CAD† + 2,9 % + commission fixe (basée sur la devise du paiement)

* Îles Åland, Danemark, Îles Féroé, Finlande, Groenland, Islande, Norvège, Suède.

** Autriche, Belgique, îles Anglo-Normandes, Chypre, Estonie, France (y compris Guyane française, Guadeloupe, Martinique, Réunion et Mayotte), Allemagne, Gibraltar, Grèce, Irlande, île de Man, Italie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Royaume-Uni, État de la Cité du Vatican.

*** Albanie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Géorgie, Hongrie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine, Moldavie, Pologne, Roumanie, Russie, Serbie, Suisse, Ukraine.

† Si approvisionné dans une devise étrangère, un montant comparable dans cette devise, comprenant les frais de conversion de devise.

Commissions fixes pour l'envoi d'argent dans d'autres devises

Devise	commission fixe	Devise	commission fixe
Dollar australien :	0,30 AUD	Dollar néo-zélandais :	0,45 NZD
Real brésilien :	0,60 BRL	Couronne norvégienne :	2,80 NOK
Dollar canadien :	0,30 CAD	Peso philippin :	15,00 PHP
Couronne tchèque :	10,00 CZK	Zloty polonais :	1,35 PLN
Couronne danoise :	2,60 DKK	Rouble russe :	10 RUB
Euro:	0,35 EUR	Dollar de Singapour :	0,50 SGD
Dollar de Hong Kong :	2,35 HKD	Couronne suédoise :	3,25 SEK
Forint hongrois :	90 HUF	Franc suisse :	0,55 CHF
Shekel israélien :	1,20 ILS	Nouveau dollar taiwanais:	10,00 TWD
Yen japonais :	40 JPY	Baht thaïlandais :	11,00 THB
Ringgits malais :	2,00 MYR	Livre sterling (Royaume- Uni) :	0,20 GBP
Peso mexicain :	4,00 MXN	Dollar américain :	0,30 USD

Pièce B

Frais de transaction standard

Ces tarifs s'appliquent lorsque vous vendez des biens ou des services (ainsi que lors de l'utilisation des Paiements PayPal standard et du Paiement express) et que l'acheteur paie en utilisant son compte PayPal.

- Pas de frais d'installation. Pas de frais mensuels. Pas de frais de résiliation.
- Accepter les paiements PayPal et Toutes les cartes de crédit principales avec Paiements PayPal Standard
- Accepter les paiements PayPal avec Paiement Express
- Vos clients vous paient directement à partir de la facture
- Créer des factures en ligne avec nos modèles intégrés gratuits

Si les fonds que vous recevez proviennent d'un compte PayPal,

vous payez :

au Canada	une commission de 2,9 % du montant de la transaction plus 0,30 \$ CAD.
aux États-Unis	une commission de 3,7 % du montant de la transaction plus 0,30 \$ USD.
en dehors du Canada et des États-Unis	une commission de 3,9 % du montant de la transaction plus une commission fixe en fonction de la devise.

Frais de transaction standard pour les organisations caritatives

Nous offrons une tarification dégressive aux organismes caritatifs enregistrés auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC). La remise ne s'applique pas aux transactions reçues par Paiements sur site marchand Pro ou Terminal virtuel

Pour obtenir le tarif réduit, vous devez d'abord être enregistré à titre d'organisme caritatif auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et devrez envoyer un courriel comprenant les renseignements suivants à compliance@paypal.com :

1. Notification d'enregistrement auprès de l'ARC

2. Une copie numérisée d'un chèque en blanc et/ou annulé comportant votre numéro de compte bancaire et le nom de l'organisme
3. Vos coordonnées, y compris l'adresse de courriel que vous avez utilisée pour configurer votre compte Business
4. L'URL de votre entreprise

Si vous êtes admissible et que vous recevez cette remise, et que les fonds que vous recevez proviennent d'un compte PayPal,

vous payez :

au Canada et aux États-Unis

une commission de 1,6 % du montant de la transaction plus une **commission fixe** en fonction de la devise.

en dehors du Canada et des États-Unis

une commission de 2,6 % du montant de la transaction plus une **commission fixe** en fonction de la devise.

Frais fixes pour les transactions standard

La commission fixe qui s'applique est basée sur la devise du paiement.

Devise	commission fixe	Devise	commission fixe
Dollar australien :	0,30 AUD	Dollar néo-zélandais :	0,45 NZD
Real brésilien :	0,60 BRL	Couronne norvégienne :	2,80 NOK
Dollar canadien :	0,30 CAD	Peso philippin :	15,00 PHP
Couronne tchèque :	10,00 CZK	Zloty polonais :	1,35 PLN
Couronne danoise :	2,60 DKK	Rouble russe :	10 RUB
Euro:	0,35 EUR	Dollar de Singapour :	0,50 SGD
Dollar de Hong Kong :	2,35 HKD	Couronne suédoise :	3,25 SEK
Forint hongrois :	90 HUF	Franc suisse :	0,55 CHF
Shekel israélien :	1,20 ILS	Nouveau dollar taïwanais:	10,00 TWD
Yen japonais :	40 JPY	Baht thaïlandais :	11,00 THB
Ringgits malais :	2,00 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	0,20 GBP
Peso mexicain :	4,00 MXN	Dollar américain :	0,30 USD

Pièce C

Micropaiements

Si vos transactions s'élèvent en moyenne à moins de 12,00 \$, vous pourriez être admissible à des économies avec nos frais de traitement pour micropaiements. Les micropaiements comprennent généralement la vente de biens numériques depuis l'intérieur d'un jeu, d'un livre électronique, d'un article ou d'une autre expérience numérique.

Ouvrez un [compte Business PayPal](#) en ligne, puis appelez-nous pour activer les micropaiements.

Si vous êtes admissibles à la tarification pour les micropaiements et que les fonds que vous recevez proviennent d'un compte PayPal,

au Canada et aux États-Unis

une commission de 5,0 % + **une commission fixe** en fonction de la devise.

en dehors du Canada et des États-Unis

une commission de 6,0 % + **une commission fixe** en fonction de la devise.

Commissions fixes pour les micropaiements

Les frais fixes qui s'appliquent aux micropaiements internationaux sont basés sur la devise du paiement.

Devise	commission fixe	Devise	commission fixe
Dollar australien :	0,05 AUD	Dollar néo-zélandais :	0,08 NZD
Real brésilien :	0,10 BRL	Couronne norvégienne :	0,47 NOK
Dollar canadien :	0,05 CAD	Peso philippin :	2,5 PHP
Couronne tchèque :	1,67 CZK	Zloty polonais :	0,23 PLN
Couronne danoise :	0,43 DKK	Rouble russe :	2 RUB
Euro:	0,05 EUR	Dollar de Singapour :	0,08 SGD
Dollar de Hong Kong :	0,39 HKD	Couronne suédoise :	0,54 SEK
Forint hongrois :	15 HUF	Franc suisse :	0,09 CHF
Shekel israélien :	0,20 ILS	Nouveau dollar taïwanais:	2,00 TWD
Yen japonais :	7 JPY	Baht thaïlandais :	1,80 THB
Ringgits malais :	0,20 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	0,05 GBP
Peso mexicain :	0,55 MXN	Dollar américain :	0,05 USD

Pièce D

Frais de paiement de masse

La commission applicable est basée sur la devise du paiement.

Pour les paiements envoyés au Canada ou aux États-Unis, vous devez payer une commission sur transaction de 2 % (jusqu'à un maximum de 1,25 \$ CAD) ou le montant indiqué **dans le tableau ci-dessous** pour la devise étrangère applicable par individu. Pas de frais d'installation. Pas de frais mensuels.

Si vous envoyez des paiements groupés au Canada ou aux États-Unis en utilisant l'API de déboursements, vous devez payer une commission fixe de 0,32 \$ CAD par destinataire ou le montant indiqué **dans le tableau ci-dessous** pour la devise étrangère applicable.

Si vous envoyez des paiements groupés au Canada ou aux États-Unis en utilisant l'API de déboursements, vous devez payer une commission fixe de 0,32 \$ CAD par destinataire ou le montant indiqué **dans le tableau ci-dessous** pour la devise étrangère applicable.

Tableau des frais de paiement de masse

Devise	Frais des paiements groupés intrafrontaliers et aux États-Unis en utilisant l'API de déboursements	Frais des paiements groupés nationaux et aux États-Unis.	Frais des paiements groupés internationaux
Dollar australien :	0,32 AUD	1,25 AUD	24,00 AUD
Real brésilien :	0,50 BRL	2,00 BRL	40,00 BRL
Dollar canadien :	0,32 CAD	1,25 CAD	24,00 CAD
Couronne tchèque :	6,00 CZK	24,00 CZK	400,00 CZK
Couronne danoise :	1,50 DKK	6,00 DKK	120,00 DKK
Euro:	0,22 EUR	0,85 EUR	16,00 EUR
Dollar de Hong Kong :	1,75 HKD	7,00 HKD	160,00 HKD
Forint hongrois :	53 HUF	210 HUF	6000 HUF
Shekel israélien :	1,00 ILS	4,00 ILS	80,00 ILS
Yen japonais :	30 JPY	120 JPY	2000 JPY
Peso mexicain :	2,75 MXN	11,00 MXN	300,00 MXN
Ringgits malais :	N/A	4,00 MYR	80,00 MYR
Dollar néo-zélandais :	0,38 NZD	1,50 NZD	30,00 NZD
Couronne norvégienne :	1,70 NOK	6,75 NOK	120,00 NOK
Peso philippin :	12,50 PHP	50,00 PHP	1000,00 PHP
Zloty polonais :	0,75 PLN	3,00 PLN	60,00 PLN
Rouble russe :	60 RUB	30 RUB	600 RUB
Dollar de Singapour :	0,40 SGD	1,60 SGD	32,00 SGD
Couronne suédoise :	2,25 SEK	9,00 SEK	160,00 SEK
Franc suisse :	0,33 CHF	1,30 CHF	20,00 CHF
Nouveau dollar taïwanais:	8,00 TWD	33,00 TWD	800,00 TWD

Baht thaïlandais :	9,00 THB	36,00 THB	800,00 THB
Livre sterling (Royaume-Uni) :	0,17 GBP	0,65 GBP	14,00 GBP
Dollar américain :	0,25 USD	1,00 USD	20,00 USD

Pièce E

Les frais d'opposition au paiement

Les frais qui s'appliquent lorsqu'une transaction est imputée à votre compte.

Devise	Frais de rejet de débit	Devise	Frais de rejet de débit
Dollar australien :	22,00 AUD	Dollar néo-zélandais :	28,00 NZD
Real brésilien :	35,00 BRL	Couronne norvégienne :	125,00 NOK
Dollar canadien :	20,00 CAD	Peso philippin :	900,00 PHP
Couronne tchèque :	400,00 CZK	Zloty polonais :	65,00 PLN
Couronne danoise :	120,00 DKK	Rouble russe :	640 RUB
Euro:	16,00 EUR	Dollar de Singapour :	28,00 SGD
Dollar de Hong Kong:	155,00 HKD	Couronne suédoise :	150,00 SEK
Forint hongrois :	4325,00 HUF	Franc suisse :	22,00 CHF
Shekel israélien :	75,00 ILS	Nouveau dollar taiwanais:	625 TWD
Yen japonais :	1875,00 JPY	Baht thaïlandais :	650,00 THB
Ringgits malais :	65 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	14,00 GBP
Peso mexicain :	250,00 MXN	Dollar américain :	20,00 USD

Pièce F

Transfert du solde des comptes personnels.

Si vous êtes titulaire d'un compte PayPal canadien, vous pouvez transférer de l'argent de votre solde de deux façons. * Les transferts effectués à l'aide de votre compte bancaire lié sont toujours gratuits et sont habituellement déposés le jour ouvrable suivant. ** Dorénavant, grâce au transfert instantané et moyennant une faible commission, vous pouvez transférer des fonds encore plus rapidement sur votre compte bancaire en utilisant votre carte de débit admissible. Les transferts effectués à l'aide d'une carte de débit sont habituellement faits en quelques minutes. *** Lorsque vous effectuez un transfert, vous pouvez choisir entre votre ou vos compte(s) bancaire(s) lié(s) et toute carte de débit admissible. Les cartes de débit admissibles comprennent les cartes de débit Visa et MasterCard participant aux transferts instantanés. La participation de ces cartes est gérée par l'émetteur de la carte.

Compte bancaire lié

Gratuit

Transfert instantané avec une carte de débit liée admissible

1 % du montant transféré, jusqu'à concurrence de 10 \$

Limites de virement du transfert instantané pour les comptes personnels

- Jusqu'à 5 000 \$ par transaction
- Jusqu'à 5 000 \$ par jour
- Jusqu'à 5 000 \$ par semaine
- Jusqu'à 15 000 \$ par mois

* Tous les transferts sont sujets à vérification et peuvent être retardés ou arrêtés si nous décelons un problème.

** Les virements bancaires effectués après 19 h HE ou les fins de semaine et les jours fériés peuvent prendre plus de temps.

*** Les transferts instantanés peuvent prendre jusqu'à 30 minutes, ce délai pouvant varier d'une banque à l'autre.

Pièce G

Frais de conversion de devise

Pour l'une des transactions suivantes impliquant une conversion de devise, les frais de conversion de devise sont de 3,0 % minimum pour les dollars canadiens ou des États-Unis, ou de 3,5 % minimum pour toutes les autres devises, ou de tout autre montant qui pourrait vous être communiqué au cours de la transaction, jusqu'à un maximum de 3,7 %* :

- Payer pour des biens ou des services dans une devise autre que la devise indiquée pour les biens ou les services.
- Envoyer de l'argent à un proche de sorte qu'il reçoit une devise différente de celle avec laquelle vous payez.
- Envoyer de l'argent à l'aide des déboursements PayPal ou de produits de paiements groupés de sorte que vos destinataires reçoivent une devise différente de la devise avec laquelle vous payez.

Pour toutes les autres transactions impliquant une conversion de devise, les frais de conversion de devise sont de 2,5 % minimum, ou de tout autre montant qui pourrait vous être communiqué au cours de la transaction, jusqu'à un maximum de 3,7 %*.

*Les résidents du Québec seront soumis aux taux applicables minimum énoncés ci-dessus.