

## PayPal תוכנית 'הגנת הקונה' של

Last updated on 6 July 2026

### PayPal תוכנית 'הגנת הקונה' של

יש לבדוק זכאות להחזר במסגרת תוכנית 'הגנת הקונה', PayPal בקנייה של פריט ממוכר שמקבל תשלום באמצעות התנאים וההתניות מפורטים כאן ומהווים חלק **מהסכם המשתמש**. במקרים הרלוונטיים, תוכנית 'הגנת' של PayPal, מעניקה זכאות להחזר על מחיר הקנייה המלא של הפריט בתוספת דמי המשלוח המקוריים PayPal הקונה' של קובעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אם התביעה שלך זכאית לתוכנית 'הגנת' PayPal. ששילמת, אם אכן שילמת הקונה' בהתאם לדרישות הזכאות, כל מידע או תיעוד שסופקו במהלך תהליך יישוב המחלוקת, או כל מידע אחר נחשבת לסופית, אך ייתכן PayPal הוא רלוונטי ומתאים בנסיבות המקרה. ההחלטה המקורית של PayPal שלדעת אם יש לך פריטים חדשים או משכנעים שלא היו זמינים במועד PayPal שניתן להגיש ערעור על ההחלטה באמצעות ההחלטה המקורית, או אם לדעתך אירעה שגיאה בתהליך קבלת החלטות.

**חשוב:** ייתכן שבבקש ממך להחזיר את הפריט למוכר או לצד אחר שנציין כחלק מיישוב התביעה שלך. תוכנית 'הגנת' אינה מזכה אותך בהחזר על עלויות משלוח ההחזרה שעשויות לחול עליך PayPal הקונה' של.

עשויה לחול כשהבעיות הספציפיות הבאות צצות בעסקה PayPal תוכנית 'הגנת הקונה' של:

- לא קיבלת את הפריט שלך ממוכר (מכונה גם תביעה מסוג 'הפריט לא התקבל'), או
- קיבלת פריט, אך הוא שונה ממה שהזמנת (מכונה גם תביעה מסוג 'הפריט שונה משמעותית מהתיאור שלו')

שלך ולא אושרה על-ידך, סוג זה של תביעה שונה PayPal-אם לדעתך עסקה כלשהי בוצעה באמצעות חשבון ה מתוכנית 'הגנת הקונה', והוא מתואר להלן תחת **חבות בגין עסקאות בלתי-מורשות**.

### 'תביעות מסוג 'הפריט לא התקבל'

לתביעה מסוג 'הפריט לא התקבל', במקרים PayPal בתביעה **לא תהיה לך** זכאות להחזר בתוכנית 'הגנת הקונה' של הבאים:

- במיקום PayPal-יש לאסוף את הפריט באופן אישי, או לארגן שהוא יאסף בשמך, כולל במקרה של שימוש ב שהוא החנות של המוכר, או
- המוכר סיפק **הוכחת מסירה**.

עלולה לפסוק לטובת המוכר בתביעת PayPal, אם המוכר מספק ראיות לכך שמסר את המוצרים לכתובת שלך גם אם לא קיבלת את המוצרים, (INR) "הפריט לא התקבל

### 'תביעות מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור'

פריט עשוי להיחשב שונה משמעותית מהתיאור במקרים הבאים:

- הפריט שונה באופן מהותי מהתיאור של המוכר.
- קיבלת פריט שונה לחלוטין.

- מצב הפריט לא הוצג כהלכה. לדוגמה, הפריט תואר כ'חדש', אך הוא היה משומש.
- הפריט תואר כמקורי, אך בפועל אינו מקורי (למשל, הוא מזויף).
- בפריט חסרים חלקים או היבטים חשובים, וזה לא צוין בתיאור הפריט בעת קנייתו.
- קניית מספר מסוים של פריטים, אך לא קיבלת את כולם.
- נגרם לפריט נזק מהותי במהלך המשלוח.
- הפריט אינו שמיש במצב שבו הוא התקבל והוא לא תואר ככזה.

ייתכן שפריט לא ייחשב שונה באופן משמעותי מהתיאור במקרים הבאים:

- הפריט דומה באופן מהותי לתיאור של המוכר.
- המוכר תיאר את הפגם בפריט בצורה נכונה בתיאור הפריט.
- תיאור הפריט נכון, אך אינך רוצה בו לאחר שקיבלת אותו.
- תיאור הפריט נכון, אך אינו עומד בציפיות שלך.
- 'הפריט כולל שריטות קלות ותואר כ'משומש'.

## פריטים ועסקאות שאינם עומדים בתנאים

PayPal הפריטים או העסקאות הבאים אינם עומדים בתנאי תוכנית 'הגנת הקונה' של:

- נדל"ן, כולל נדל"ן למגורים
- כלי רכב, כולל, בין היתר, כלי רכב ממונעים, אופנועים, קרוואנים, מטוסים וסירות, למעט כלי רכב קלים שניתן לשאת ביד ומשמשים למטרות פנאי, כגון אופניים והוברבורד עם גלגלים
- עסקים (בעת קנייה של עסק או השקעה בעסק)
- מכשור תעשייתי לצורכי ייצור
- תשלומים שווי-ערך למזומנים, כולל פריטים בעלי ערך שמור, כגון כרטיסי מתנה וכרטיסים משולמים מראש
- תשלומים שמבוצעים ביחס לזהב (בצורה פיזית או במסחר בבורסה)
- מוצרים פיננסיים או השקעות פיננסיות מכל סוג שהוא
- (NFT פריטי) אסימונים שלא ניתן להחליף אותם
- הימורים, משחקי מזל ו/או פעילויות אחרות שכוללות דמי כניסה ופרס
- תרומות, כולל תשלומים בפלטפורמות של מימון המונים וכן תשלומים שבוצעו בפלטפורמות של הלוואות המונים
- תשלומים לגוף בניהול מדינה (למעט חברות בבעלות מדינה), סוכנויות ממשלתיות או גורמי צד שלישי הפועלים בשם גופים בניהול מדינה או סוכנויות ממשלתיות
- תשלומים לשירות תשלום חשבונות
- תביעות מסוג **שונה משמעותית מהתיאור** לפריטים שהוכנו בהתאמה אישית, במלואם או בחלקם
- תביעות מסוג **הפריט לא התקבל** לפריטים מוחשיים ופיזיים באיסוף אישי או בהסדרת איסופם עבורך. אותם

פריטים כוללים פריטים שנקנו במיקום חנות של מוכר, למעט אם שילמת על העסקה באופן אישי באמצעות קוד למוצרים ולשירותים של PayPal של QR

- PayPal כל מה שנאסר על-ידי **מדיניות השימוש הנאות** של
- ('לשעבר 'תשלום המוני) של PayPal Payout תשלומים שבוצעו באמצעות תשלומי
- לחברים ולבני משפחה PayPal תשלומים אישיים, כולל תשלומים שנשלחו באמצעות הפונקציונליות של
- PayPal אחד לחשבון עסקי אחר של PayPal תשלומים מחשבון עסקי של
- שלך PayPal-תשלומים שלא שלחת באמצעות חשבון ה
- פריטים שמיועדים למכירה חוזרת, כולל עסקאות של פריט אחד או עסקאות שכוללות מספר פריטים

## PayPal זכאות לעסקה לתוכנית 'הגנת הקונה' של

יש לעמוד בכל הדרישות הבאות, PayPal כדי לעמוד בתנאים של תוכנית 'הגנת הקונה' של:

- במעמד תקין PayPal בעלות של חשבון.
- שלך PayPal-לשלם על הפריט שעומד בתנאים מחשבון ה
- יש לנסות ליצור קשר עם המוכר כדי לפתור את הבעיה שלך ישירות, לפני הגשת תביעה במסגרת תוכנית 'הגנת הקונה' של 'באמצעות 'מרכז יישוב המחלוקות PayPal הקונה' של
- לקבלת תיעוד ופרטים אחרים במסגרת הזמן המבוקש PayPal יש להשיב לבקשה של
- יש לפתוח מחלוקת **במרכז יישוב המחלוקות** **במסגרת הזמן הרלוונטית** ולעקוב אחר **תהליך יישוב המחלוקות המקוון**.
- לא קיבלת החזר או לא הסכמת לפתרון חלופי שקשור לקנייה שלך ממקור אחר

## תהליך יישוב מחלוקות מקוון

אם אין באפשרותך לפתור בעיה שקשורה לעסקה ישירות מול מוכר, יש לעקוב אחר תהליך יישוב המחלוקות המקוון שלנו באמצעות **מרכז יישוב המחלוקות** כדי להגיש תביעה במסגרת תוכנית 'הגנת הקונה' שלנו. באפשרותך גם לפתוח תביעה (שלב 2 להלן) ביצירת קשר טלפוני איתנו ובשיחה עם נציג. השלבים שיש לבצע מתוארים כאן, ואם השלבים הבאים לא מבוצעים, התביעה שלך עלולה להידחות:

**שלב 1: פתיחת מחלוקת במסגרת הזמן הרלוונטית.** פעולה זו עשויה לאפשר להתחיל שיחה ישירה עם המוכר בנוגע לבעיה שלך עם העסקה, והשיחה עשויה לסייע ביישוב המחלוקת. אם יישוב המחלוקת ישירות מול המוכר לא של המוכר עד ליישוב PayPal מצליח, יש להמשיך לשלב 2. אנחנו **נעב** את כל הכספים שקשורים לעסקה בחשבון המחלוקת או לסגירתה.

**שלב 2: העברת הטיפול במחלוקת לתביעה לגורם בכיר יותר** להחזר תוך 20 ימים מתאריך פתיחת המחלוקת, אם את/ה והמוכר לא מצליחים להגיע להסכמה, או שאנחנו נסגור את המחלוקת באופן אוטומטי. באפשרותך להעביר את PayPal הטיפול במחלוקת לתביעה לגורם בכיר יותר כדי לקבל החזר באמצעות **מרכז יישוב המחלוקות**. המוכר או עשויה לבקש ממך להמתין 7 PayPal. עשויים גם להעביר את הטיפול במחלוקת לתביעה לגורם בכיר יותר בשלב זה ימים לפחות מתאריך ביצוע העסקה כדי להעביר את הטיפול במחלוקת לגורם בכיר יותר

מעבירים PayPal לקבלת תיעוד או פרטים אחרים, לאחר שאת/ה, המוכר או PayPal שלב 3: מענה לבקשות של עשויים לדרוש ממך לספק קבלות, הערכות של צד PayPal. את הטיפול במחלוקת לתביעה להחזר לגורם בכיר יותר מציינת. יש להגיב לבקשות אלה בזמן, כפי שהתבקשת PayPal שלישי, דוחות משטרה או מסמכים אחרים ש בהתכתבות שלנו איתך.

PayPal. בזמן, בהגשה של תביעה שונה מהתיאור באופן משמעותי PayPal שלב 4: היענות לבקשות המשלוח של PayPal-כפי ש) או לצד שלישי PayPal-עשויים לדרוש ממך, על חשבונך, לשלוח את הפריט בחזרה למוכר, ל ולספק הוכחת מסירה (מציינת).

הוכחת מסירה היא אישור שניתן לצפות בו באינטרנט, והיא כוללת את כתובת המסירה שמציגה עיר/מדינה או מיקוד לפחות, תאריך מסירה ואת הזהות של חברת השילוח שקיבלת ממנה שירות.

תקבל החלטה סופית (כולל סגירה אוטומטית של כל המחלוקות או התביעות), לפי שיקול דעתה PayPal: שלב 5 הבלעדי, בהתאם לדרישות הזכאות המפורטות לעיל, כל מידע נוסף שסופק במהלך תהליך יישוב המחלוקות המקוון הוא רלוונטי ומתאים בנסיבות העניין PayPal או כל מידע שלדעת

לתשומת ליבך, בעת קניית בתשלומים זעירים של מוצרים דיגיטליים, יש כללים מיוחדים שחלים והם כוללים ערכי סף קבועים מראש שבהם אנחנו רשאים, לפי שיקול דעתנו, לבטל את העסקה מבלי לדרוש ממך לנקוט פעולה נוספת. אנחנו עשויים להגביל את מספר הביטולים האוטומטיים שיש בהם יתרונות מבחינתך, אך גם במקרה זה, עדיין שמתוארים לעיל PayPal באפשרותך לפעול בהתאם לתהליכי יישוב המחלוקות הסטנדרטיים של

מקבלת החלטה סופית לטובת הקונה או המוכר, שני הצדדים צריכים לציית להחלטה של PayPal במקרים שבהם PayPal.

תחזיר לקונה את מחיר הקנייה המלא של הפריט ואת עלויות המשלוח PayPal, פוסקת לטובת הקונה PayPal אם המקוריות.

העמלות שקשורות לעסקה PayPal במקרה שבו מוכר מפסיד בתביעה, המוכר לא יקבל החזר על

אם מוכר מפסיד בתביעה מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' משום שהפריט שנמכר מזויף, המוכר יידרש לספק החזר מלא לקונה ואת/ה לא תקבל/י את הפריט בחזרה.

## פתיחת מחלוקות: מסגרות זמן

סוג תביעה	מסגרת זמן
פריט שלא התקבל	יש לפתוח מחלוקת תוך 180 ימים מהתאריך שבו שלחת את התשלום למוכר.
שונה משמעותית מהתיאור	יש לפתוח מחלוקת (1) תוך 30 ימים מתאריך המסירה או המימוש (מה שרלוונטי) של הזמנה או (2) תוך 180 ימים מהתאריך שבו שלחת את התשלום למוכר, המוקדם מביניהם.

## או עם חברת כרטיס האשראי PayPal מחלוקת עם

שלך ואינך PayPal-אם השתמשת בכרטיס אשראי או בכרטיס חיוב כשיטת תשלום לעסקה באמצעות חשבון ה מרצה מהעסקה, ייתכן שבאפשרותך להגיש מחלוקת על העסקה עם חברת כרטיסי האשראי שלך. הזכויות הרלוונטיות להכחשת עסקה בכרטיס אשראי עשויות להיות רחבות יותר מאלה השזמינות עבורך בתוכנית 'הגנת לדוגמה, בהגשת מחלוקת על עסקה עם חברת כרטיסי האשראי שלך, ייתכן שבאפשרותך לקבל PayPal הקונה' של בחזרה סכומים ששילמת על פריטים לא מספקים, גם אם הם אינם עומדים בתנאים להגנה בתביעה מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' אצלנו.

במסגרת תוכנית 'הגנת הקונה' שלנו, או להגיש מחלוקת עם חברת כרטיס PayPal-יש לבחור אם להגיש מחלוקת ל האשראי. לא ניתן להגיש מחלוקת בשתי הדרכים במקביל או לבקש החזר כפול. בהגשת מחלוקת/תביעה אצלנו, ובהגשת מחלוקת בנוסף לגבי אותה עסקה עם חברת כרטיס האשראי, אנחנו נסגור את המחלוקת/תביעה שלך איתנו. הדבר לא ישפיע על תהליך המחלוקת מול חברת כרטיס האשראי. בנוסף, בהגשת מחלוקת עם חברת כרטיס האשראי, לא ניתן להגיש מחלוקת/תביעה דרכנו בשלב מאוחר יותר.

ואנחנו נחליט לא לאשר את בקשתך, באפשרותך לנסות להגיש PayPal אם בחרת להגיש מחלוקת על עסקה עם לא תקבל החלטה סופית בנושא התביעה שלך עד PayPal מחלוקת לחברת כרטיסי האשראי בשלב מאוחר יותר. אם לאחר המועד האחרון להגשת מחלוקת על-ידי חברת כרטיסי האשראי, ובשל העיכוב שלנו קיבלת החזר בסכום נמוך מהסכום המלא שהיית זכאי לקבל בחזרה מחברת כרטיסי האשראי, אנחנו נחזיר לך את יתרת הסכום (בניכוי כל סכום שכבר קיבלת מהמוכר או מחברת כרטיס האשראי שלך). לפני הפנייה לחברת כרטיס האשראי או הגשת יש לפנות למוכר כדי לנסות ולפתור את הבעיה בהתאם למדיניות ההחזרה של המוכר, PayPal מחלוקת באמצעות