

حماية PayPal للمشتري

آخر تحديث: 1 ديسمبر 2021

حماية PayPal للمشتري

عندما تشتري سلعة ما من بائع يقبل معاملات PayPal ، فقد تكون مؤهلاً لرد المدفوعات بموجب برنامج "حماية PayPal للمشتري"، والذي ترد شروطه وأحكامه هنا والتي تشكل جزءاً من [اتفاقية المستخدم](#). وعند الاقتضاء، يحق لك من خلال برنامج "حماية PayPal للمشتري" الحصول على تعويض عن سعر شراء السلعة بالكامل بالإضافة إلى تكاليف الشحن الأصلية التي دفعتها، إن وجدت. وتحدد PayPal ، وفقاً لتقديرها المطلق، ما إذا كانت دعواك مؤهلة لبرنامج "حماية المشتري" أم لا، وذلك بناءً على متطلبات الأهلية، أو أي معلومات أو مستندات مقدمة خلال عملية حل المنازعة، أو أي معلومات أخرى تعتبرها PayPal ذات صلة وملائمة في ظل هذه الظروف. ويُعد حكم PayPal الأصلي نهائياً، ولكن يجوز لك تقديم اعتراض على هذا القرار لدى PayPal إذا كانت لديك معلومات جديدة أو مقنعة لم تكن متاحة وقت الحكم الأصلي أو إذا كنت تعتقد أنه كان هناك خطأ في عملية اتخاذ القرار.

مهم: قد يُطلب منك إرجاع السلعة إلى البائع أو طرف آخر نحدده كجزء من تسوية دعواك. لا يمنحك برنامج "حماية PayPal للمشتري" أحقية الحصول على تعويض عن تكاليف شحن المرتجعات التي قد تتكبدها.

قد يسري برنامج "حماية PayPal للمشتري" عند مواجهتك للمشكلات التالية في معاملة ما:

- عدم استلامك للسلعة التي طلبتها من البائع (ويُشار إلى هذه الحالة باسم دعوى "سلعة غير مستلمة")، أو
- استلامك لسلعة، لكنها ليست تلك السلعة التي طلبتها (ويُشار إلى هذه المشكلة باسم دعوى "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف").

إذا كنت تعتقد أن المعاملة التي أجريت من خلال حسابك على PayPal غير مصرّح بها من جانبك، فإن هذا النوع من الدعاوى يختلف عن برنامج "حماية المشتري"، ويرد وصفه أدناه في [المسؤولية عن المعاملات غير المصرّح بها](#).

الدعاوى بعنوان "سلعة غير مستلمة"

لن تكون دعواك مؤهلة لرد المدفوعات بموجب برنامج "حماية PayPal للمشتري" بالنسبة لدعوى بعنوان "سلعة غير مستلمة" في حال:

- استلامك للسلعة بنفسك، أو اتخاذ الترتيبات اللازمة لاستلام أحد لها نيابةً عنك، ويشمل ذلك ما إذا كنت تستخدم PayPal في موقع المتجر الخاص بالبائع، أو
- قدم البائع [مستند إثبات الشحن](#) أو [مستند إثبات التسليم](#).

إذا قدم البائع دليلاً على أنه سلم السلعة إلى عنوانك، فقد تحكم PayPal لصالح البائع في دعوى بعنوان "سلعة غير مستلمة" حتى إذا ادّعت أنك لم تستلم السلعة.

الدعاوى بعنوان "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف"

قد تعتبر السلعة أنها "تختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف" في الحالات الآتية:

- إذا كانت السلعة تختلف جوهرياً عن الوصف الذي قدمه البائع لها.
- إذا تسلمت سلعة مختلفة تماماً.
- إذا وُصفت حالة السلعة بشكلٍ مضلل. على سبيل المثال، تم وصف السلعة بأنها "جديدة"، ولكنها مستعملة.
- إذا أُعلن عن السلعة بوصفها منتجاً أصلياً، واتضح فيما بعد أنها غير أصلية (أي، مقلدة).
- إذا كانت السلعة تنقصها أجزاء أو خصائص رئيسية ولم يتم الإفصاح عن هذه الوقائع في وصف السلعة عندما أُقدمت على شرائها.
- إذا قمت بشراء عدد معين من السلع لكن لم تستلمها بالكامل.
- إذا تعرّضت السلعة لتلفيات جسيمة أثناء الشحن.
- إذا كانت السلعة غير قابلة للاستخدام بالحالة التي تم استلامها فيها ولم يتم الإفصاح عن كونها بتلك الحالة.

قد لا يتم اعتبار السلعة بأنها "تختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف" في الحالات التالية:

- إذا كانت السلعة مشابهة مادياً لوصف البائع لها.
- إذا وصف البائع العيب الموجود في السلعة بشكل صحيح عند وصفه للسلعة.
- إذا وُصفت السلعة وصفاً صحيحاً لكنك لم تعد ترغب فيها بعد أن استلمتها.
- إذا وُصفت السلعة وصفاً صحيحاً لكنها لم تف بتوقعاتك.
- إذا كانت هناك خدوش صغيرة في السلعة ووصفت بأنها "مستعملة".

السلع والمعاملات غير المؤهلة

السلع أو المعاملات التالية **لن تكون** مؤهلة للتغطية بموجب برنامج "حماية PayPal للمشتري":

- العقارات، بما في ذلك الممتلكات السكنية
- المركبات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المركبات ذات المحركات والدراجات النارية والمركبات الترفيهية والطائرات والقوارب، باستثناء المركبات الخفيفة القابلة للتنقل الشخصي التي تُستخدم لأغراض ترفيهية مثل الدراجات الهوائية وألواح الطيران ذات العجلات
- الأنشطة التجارية (عندما تشتري نشاطاً تجارياً أو تستثمر فيه)
- الآلات الصناعية المستخدمة في التصنيع
- المدفوعات المعادلة للنقد، بما في ذلك السلع ذات القيمة المُخزّنة مثل بطاقات الهدايا والبطاقات مسبقة الدفع
- المدفوعات التي تتم فيما يتعلق بالذهب (سواء أكانت في شكل مادي أو في شكل قابل للتداول)
- المنتجات المالية أو الاستثمارات من أي نوع
- المراهنة و/أو الألعاب و/أو أي أنشطة أخرى برسوم دخول وجوائز
- التبرعات، بما في ذلك المدفوعات على منصات التمويل الجماعي، بالإضافة إلى المدفوعات التي تتم على منصات الإقراض الجماعي
- المدفوعات إلى كيان تديره الدولة (باستثناء المؤسسات المملوكة للدولة) أو الوكالات الحكومية أو الجهات الخارجية التي تعمل نيابة عن الكيانات التي تديرها الدولة أو الوكالات الحكومية
- المدفوعات إلى أي خدمة من خدمات سداد الفواتير
- الدعاوى بعنوان **يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف** في السلع المخصصة الصنع كلياً أو جزئياً

- الدعوى بعنوان **سلعة غير مستلمة** للسلع المادية والملموسة التي تستلمها شخصياً أو ترتب ليستلمها أحد بالنيابة عنك. ويشمل ذلك السلع المشتراة في موقع متجر البائع، إلا إذا دفعتَ مقابل المعاملة شخصياً باستخدام كود الاستجابة السريعة (QR) للسلع والخدمات في PayPal
- أي شيء محظور بموجب **سياسة الاستخدام المقبول** في PayPal
- المدفوعات التي تتم باستخدام خدمة "المدفوعات الجماعية" والمعروفة سابقاً باسم "الدفع الجماعي" (في PayPal
- المدفوعات الشخصية، بما في ذلك المدفوعات المرسلة باستخدام وظائف الأهل والأصدقاء في PayPal
- المدفوعات التي لم ترسلها باستخدام حسابك في PayPal
- السلع المخصصة لإعادة البيع، بما فيها المعاملات التي تخصّ سلعة واحدة أو المعاملات التي تتضمن سلعاً متعددة

أهلية المعاملة لبرنامج "حماية PayPal للمشتري"

حتى تكون مؤهلاً للتمتع ببرنامج "حماية PayPal للمشتري"، يجب عليك أن تستوفي جميع المتطلبات التالية:

- امتلاك حساب على PayPal في وضع جيد.
- دفع ثمن السلعة المؤهلة من خلال حسابك على PayPal.
- محاولة الاتصال بالبائع لحل مشكلتك مباشرةً قبل تحرير دعواك بموجب برنامج "حماية PayPal للمشتري" من خلال "مركز حل النزاعات".
- الرد على طلب PayPal للحصول على المستندات والمعلومات الأخرى خلال الفترة الزمنية المطلوبة.
- رفع منازعة في "مركز حل النزاعات" خلال 180 يوماً من تاريخ إرسالك للدفعة، ثم اتباع الإجراءات المتبعة لدينا لحل المنازعات إلكترونياً.
- عدم تلقي تعويض أو الموافقة على حل بديل فيما يتعلق بمشترياتك من مصدر آخر.

إجراء حل المنازعات إلكترونياً

إذا لم تتمكن من حل مشكلة متعلقة بمعاملة ما مع بائع ما مباشرةً، فيجب عليك اتباع إجرائنا الخاص بحل المنازعات إلكترونياً من خلال **مركز حل المنازعات** لتقديم دعوى بموجب برنامج "حماية المشتري" لدينا. كما يمكنك تحرير دعوى (الخطوة 2 أدناه) من خلال الاتصال بنا والتحدث إلى أحد الوكلاء. ويرد فيما يلي الخطوات التي يجب عليك اتباعها، وإذا لم تتبع هذه الخطوات، فقد يتم رفض دعواك:

الخطوة 1: رفع منازعة خلال 180 يوماً من تاريخ سداد الدفعة. قد تتيح لك هذه الخطوة بدء محادثة مباشرة مع البائع بشأن مشكلتك في المعاملة، ما قد يؤدي إلى حل المنازعة. وإذا لم تتمكن من حل المنازعة بشكل مباشر مع البائع، فتابع إلى الخطوة 2. وسنطبق إجراء **حجز** على جميع المبالغ المالية المرتبطة بالمعاملة في حساب PayPal الخاص بالبائع إلى أن يتم حل المنازعة أو إغلاقها.

الخطوة 2: تصعيد المنازعة إلى درجة دعوى للحصول على تعويض خلال 20 يوماً من تاريخ فتح المنازعة، إذا تعذر عليك وعلى البائع التوصل إلى اتفاق، وإلا سنقوم تلقائياً بإغلاق المنازعة. يمكنك تصعيد المنازعة إلى درجة دعوى للحصول على تعويض من خلال **مركز حل النزاعات**. يمكن للبائع أو PayPal أيضاً تصعيد المنازعة إلى درجة دعوى في هذه المرحلة. وقد تطالبك PayPal بالانتظار لمدة 7 أيام على الأقل من تاريخ المعاملة لتصعيد المنازعة.

الخطوة 3: الرد على طلبات PayPal لتقديم مستندات أو معلومات أخرى، بعد أن تقوم أنت أو البائع أو PayPal بتصعيد المنازعة إلى درجة دعوى للمطالبة بتعويض. قد تطلب PayPal منك تقديم إيصالات أو تقييمات من جهة خارجية أو تقارير شرطة أو غير ذلك من المستندات التي تحددها PayPal. ويجب عليك الرد على هذه الطلبات في الوقت المناسب، على النحو الذي تطلبه مراسلاتنا معك.

الخطوة 4: الامتثال لطلبات الشحن الخاصة بشركة PayPal في الوقت المناسب، إذا كنت تودع دعوى بعنوان "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف". قد يطلب منك PayPal، على نفقتك، شحن السلعة مرة أخرى إلى البائع أو إلى PayPal أو إلى جهة خارجية) تحددها PayPal وتقديم مستند إثبات التسليم.

يُقصد بمستند إثبات التسليم:

بالنسبة إلى المعاملات التي يقل إجمالي قيمتها عن 750 دولاراً أمريكياً (أو حد العملة المعادل لها الوارد في الجدول أدناه)، مستند توقيع بالاستلام يمكن الاطلاع عليه عبر الإنترنت، ويشمل عنوان التسليم الذي يُظهر على الأقل المدينة/أو الرمز البريدي، وتاريخ التسليم، وهوية شركة الشحن التي استخدمتها.

بالنسبة إلى المعاملات التي يبلغ إجمالي قيمتها 750 دولاراً أمريكياً (أو حد العملة المعادل لها الوارد في الجدول أدناه) أو أكثر، يجب عليك توفير مستند توقيع بالاستلام) باستثناء المشتريين الذين يمتلكون حساب PayPal مسجلاً: في ألبانيا أو أندورا أو البوسنة والهرسك أو كرواتيا أو أيسلندا أو إسرائيل أو أوكرانيا، والذين لا يسري عليهم هذا الشرط. (إذا كانت المعاملة بعملة غير مدرجة في الجدول، فسيكون مستند التوقيع بالاستلام مطلوباً عندما تتجاوز الدفعة ما يعادل 750 دولاراً أمريكياً بسعر الصرف لدى PayPal الساري وقت معالجة المعاملة.

حدود العملات في مستند التوقيع بالاستلام			
قيمة المعاملة	العملة	قيمة المعاملة	العملة
950	دولار نيوزيلندي	850	دولار أسترالي
4,600	كرونة نرويجية	1,750	ريال برازيلي
34,000	بيزو فلبيني	850	دولار كندي
2,300	زلوتي بولندي	15,000	كرونة تشيكية
48,000	روبل روسي	4,100	كرونة دنماركية
950	دولار سنغافوري	550	اليورو
4,950	كرونة سويدية	6,000	دولار هونغ كونغ
700	فرنك سويسري	170,000	فورنت مجري
23,000	دولار تايواني جديد	2,700	الشيكل الإسرائيلي
24,500	بات تايلاندي	77,000	الين الياباني
450	جنيه استرليني	3,100	رينجيت ماليزي
750	دولار أمريكي	10,000	بيزو مكسيكي

الخطوة 5: ستخذ PayPal قراراً نهائياً (يتضمن إغلاق أي منازعة أو دعوى تلقائياً)، وفق تقديرها المطلق، استناداً إلى متطلبات الأهلية الواردة أعلاه أو أي معلومات إضافية تُقدم خلال عملية حل المنازعات إلكترونياً أو أي معلومات أخرى يرى PayPal أنها ذات صلة وملائمة في ظل هذه الظروف.

تجدر الإشارة إلى أنك عندما تقوم بإجراء **عمليات شراء سلع رقمية باستخدام مدفوعات مصغرة**، يتم تطبيق قواعد خاصة وتشمل الحدود القصوى المحددة مسبقاً بحيث يحق لنا إلغاء المعاملة دون مطالبتك باتخاذ مزيد من الإجراءات، وذلك حسب تقديرنا الخاص. كما يحق لنا تحديد عدد حالات استرجاع المدفوعات التلقائية التي يمكنك الاستفادة منها، ولكن حتى إذا كان الحال كذلك، فسيظل بإمكانك اتباع إجراءات PayPal القياسية الموصوفة أعلاه الخاصة بحل المنازعات.

وفي حالة اتخاذ PayPal قراراً نهائياً لصالح المشتري أو البائع، يجب على كلا الطرفين الامتثال للقرار المتخذ من قبل PayPal .

إذا اتخذت PayPal قراراً للمشتري، فسوف تقوم PayPal بتعويض المشتري بسعر شراء السلعة كاملاً وتكاليف الشحن الأصلية.

وفي حالة خسارة البائع للدعوى، فلن يسترد مدفوعات مقابل رسوم PayPal التي تكبدها فيما يتعلق بالمعاملة.

إذا خسر البائع دعوى بعنوان "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف" نظرًا لأن السلعة المباعة مقلدة، فسيكون البائع مطالباً برد المبلغ كاملاً إلى المشتري ولن يستعيد السلعة مرة أخرى.

النزاع مع PayPal أو مع جهة إصدار بطاقتك

إذا استخدمت بطاقة ائتمان أو بطاقة سحب كطريقة دفع لمعاملة ما من خلال حسابك على PayPal ، ولم تكن راضياً عن هذه المعاملة، فيحق لك تحرير منازعة بشأن المعاملة لدى جهة إصدار بطاقتك. وقد تكون حقوق طلب استرداد المدفوعات السارية على البطاقة أوسع نطاقاً من تلك المتاحة لك بموجب برنامج "حماية PayPal للمشتري". على سبيل المثال، إذا قمت بتحرير منازعة ضد جهة إصدار بطاقتك بشأن معاملة ما، فقد تتمكن من استعادة المبالغ التي دفعتها نظير السلع التي لم ترض عنها، حتى إذا كانت غير مؤهلة للحماية بموجب نموذج الدعاوى لدينا تحت عنوان "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف".

يجب عليك تحديد ما إذا كنت ترغب في تحرير منازعة ضد PayPal بموجب برنامج "حماية المشتري" لدينا، أو تحرير منازعة ضد جهة إصدار بطاقتك. لكن لا يجوز لك القيام بكل الإجراءين في الوقت نفسه أو السعي للحصول على استرداد مزدوج. وإذا كنت قد قمت بتحرير منازعة/دعوى لدينا، وقمت أيضاً بتحرير منازعة بشأن المعاملة نفسها لدى جهة إصدار بطاقتك، فسوف نقوم بغلاق المنازعة/الدعوى لدينا. ولن يؤثر ذلك في إجراءات المنازعة لدى جهة إصدار بطاقتك. إضافة إلى ذلك، إذا كنت قد قمت بتحرير منازعة لدى جهة إصدار بطاقتك، فلا يمكنك السعي لتحرير أي منازعة/دعوى لدينا لاحقاً.

إذا اخترت تحرير منازعة بشأن معاملة لدى PayPal واتخذنا قراراً ضدك، فيمكنك السعي لتحرير المنازعة لدى جهة إصدار بطاقتك فيما بعد. وإذا لم يتخذ PayPal قراراً نهائياً بشأن دعواك حتى بعد انقضاء الموعد النهائي المحدد من جهة إصدار بطاقتك لتحرير منازعة، ونظراً لحصولك على مبلغ أقل من المبلغ الكامل الذي كان يحق لك استرداده من جهة إصدار البطاقة بسبب تأخير من جانبنا، فسوف نقوم بتعويضك عن باقي المبلغ (بعد خصم أي مبلغ سبق لك استرداده من البائع أو جهة إصدار بطاقتك). وقبل الاتصال بجهة إصدار بطاقتك أو تحرير منازعة لدى PayPal ، يجب عليك الاتصال بالبائع لمحاولة حل مشكلتك بما يتوافق مع سياسة الإرجاع الخاصة بالبائع.