

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 لتغيرها المطلق، ما إذا كانت دعواك مؤهلاً لبرنامج "حماية المشتري" أم لا، وذلك بناءً على متطلبات الأهلية، أو أي معلومات أو مستندات مقدمة خلال عملية حل المنازعات، أو أي معلومات أخرى تعتبرها PayPal ذات صلة وملائمة في ظل هذه الظروف. ويُعد حكم 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 يطلب منك إرجاع السلعة إلى البائع أو طرف آخر نحده كجزء من تسوية دعواك. لا يمنحك برنامج "حماية PayPal للمشتري" أحقية الحصول على تعويض عن تكاليف شحن المرتجعات التي قد تتකبدها.

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 مصرح بها من جانبك، فإن هذا النوع من الدعاوى يختلف عن برنامج "حماية المشتري" ، ويرد وصفه أدناه في [المسؤولية عن المعاملات غير المصرح بها](#).

الدعاوى بعنوان "سلعة غير مستلمة"

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

- استلامك للسلعة بنفسك، أو اتخاذ الترتيبات الازمة 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 السلع إلى عنوانك، فقد تحكم PayPal لصالح البائع في دعوى بعنوان "سلعة غير مستلمة" حتى إذا ادعيت أنك لم تستلم السلع.

الدعاوى يعنوا "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 بشكل مضلل. على سبيل المثال، تم وصف السلعة بأنها "جديدة"، ولكنها مستعملة.
 - إذا أُعلن عن السلعة بوصفها منتجًا أصلياً، واتضح فيما بعد أنها غير أصلية (أي، مقلدة).
 - إذا كانت السلعة تتضمن أجزاء أو خصائص رئيسية ولم يتم الإفصاح عن هذه الواقع في وصف السلعة عندما أقدمت على شرائها.
 - إذا قمت بشراء عدد معين من السلع لكن لم تستلمها بالكامل.
 - إذا تعرّضت السلعة لتأثيرات جسمية أثناء الشحن.
 - إذا كانت السلعة غير قابلة للاستخدام بالحالة التي تم استلامها فيها ولم يتم الإفصاح عن كونها بذلك 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 وصفت السلعة وصفاً صحيحاً لكنك لم تعد ترغب فيها بعد أن استلمتها.
 - إذا وصفت السلعة وصفاً صحيحاً لكنها لم تتف بتوقعاتك.
 - إذا كانت هناك خدوش صغيرة في السلعة ووصفت بأنها "مستعملة".

السلع والمعاملات غير المأهولة

السلع أو المعاملات التالية لن تكون مؤهلة للتعطية 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 المُخزنة 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 وألعاب الرول وأي أنشطة أخرى برسوم دخول وجائز
الثيران، 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
الدعائي 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 لاستلامها أحد بالنيابة عنك. ويشمل ذلك السلع المشترأة في موقع متجر البائع، إلا إذا دفعت مقابل المعاملة شخصياً
- باستخدام كود الاستجابة السريعة (QR) للسلع والخدمات في PayPal
- أي شيء محظوظ 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 تخص سلعة واحدة أو المعاملات التي تتضمن سلعاً متعددة

أهلية المعاملة لبرنامج "حماية PayPal للمشتري"

حتى تكون مؤهلاً للتتمتع 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 تحrir دعوتك 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 للدفع، ثم اتباع الإجراءات المتبعة لدينا لحل المنازعات إلكترونياً.
- عدم تلقي تعويض أو الموافقة على حل بديل فيما يتعلق بمشكلتك من مصدر آخر.

إجراء حل المنازعات إلكترونياً

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

الخطوة 1: رفع منازعة خلال 180 يوماً من تاريخ سداد الدفع. 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. وسنطّق إجراء **جز** على جميع المبالغ المالية المرتبطة بمعاملة 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 تذر عليك وعلى البائع التوصل إلى اتفاق، وإن تقوم 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 تطلب 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 بتغويض. قد تطلب PayPal منك تقديم إيصالات أو تقييمات من جهة خارجية أو تقارير شرطة أو غير ذلك من المستندات التي تحدها 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 نفتك، شحن السلعة مرة أخرى إلى البائع أو إلى PayPal أو إلى جهة خارجية (PayPal) تحدها وتقديم مستند إثبات التسليم.

يُقصد بمستند إثبات التسليم:

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

حدود العملات في مستند التوقيع بالاستلام				
العملة	قيمة المعاملة	العملة	قيمة المعاملة	
الدولار الأسترالي:	850 دولار أسترالي	الدولار النيوزيلندي:	950 دولار نيوزيلندي	
الريال البرازيلي:	1,750 ريال برازيلي	الكرونة النرويجية:	4,600 كرونة نرويجية	
الدولار الكندي:	850 دولار كندي	البيزو الفلبيني:	34,000 بيزو فلبيني	
الكرونة التشيكية:	15,000 كرونة تشيكية	الزلوتي البولندي:	2,300 زلوتي بولندي	
الكرونة الدنماركية:	4,100 كرونة دنماركية	الروبل الروسي:	48,000 روبل روسي	
اليورو:	550 يورو	الدولار السنغافوري:	950 دولار سنغافوري	
دولار هونغ كونغ:	6,000 دولار هونغ كونغ	الكرونة السويدية:	4,950 كرونة سويدية	
الفورنت المجري:	170,000 فورنت مجري	الفرنك السويسري:	700 فرنك سويسري	
الشيكل الإسرائيلي:	2,700 شيكل إسرائيلي	الدولار التايواني الجديد:	23,000 دولار تايواني جديد	
الين الياباني:	77,000 ين ياباني	الباht التايلاندي:	24,500 بات تايلاندي	
الرينجيت الماليزي:	3,100 رينجيت ماليزي	الجنيه الاسترليني البريطاني:	450 جنيه استرليني	
البيزو المكسيكي:	10,000 بيزو مكسيكي	الدولار الأمريكي:	750 دولار أمريكي	

الخطوة 5: ستتخذ PayPal قراراً نهائياً (يتضمن إغلاق أي منازعة أو دعوى ثقائياً)، وفق تقديرها المطلق، استناداً إلى متطلبات الأهلية الواردة أعلاه أو أي معلومات إضافية تقدم خلال عملية حل المنازعات الإلكترونية 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 مطالباتك 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، فسيطلب بإمكانك اتباع إجراءات PayPal الفياسية الموصوفة أعلاه الخاصة بـ المنازعات.

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

إذا اتخذت PayPal قراراً للمشتري، فسوف تقوم PayPal بتعويض المشتري بسعر شراء السلعة كاملاً وتكليف 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" نظراً 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، فيتحقق 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 تقوم بغلق المنازعة/الدعوى لدينا. ولن يؤثر ذلك في إجراءات المنازعة لدى جهة إصدار بطاقتك. إضافةً 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 انتهاء المدة المحددة من جهة إصدار بطاقتك لتحرير منازعة، ونظرأً لحصولك على مبلغ أقل من المبلغ الكامل الذي كان يحق لك استرداده من جهة إصدار البطاقة بسبب تأخير من جانبنا، فسنقوم 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.