

للمشتري PayPal حماية

آخر تحديث: 20 يونيو 2024

للمشتري PayPal حماية

فقد تكون مؤهلاً لرد المدفوعات بموجب برنامج "حماية PayPal" عندما تشتري سلعة ما من بائع يقبل معاملات المشتري"، والذي تردد شروطه وأحكامه هنا والتي تشکل جزءاً من **اتفاقية المستخدم**. وعند الاقتناء، يحق لك من خلال برنامج "للمشتري" الحصول على تعويض عن سعر شراء السلعة بالكامل بالإضافة إلى تكاليف الشحن الأصلية التي دفعتها PayPal حماية". وفقاً لتقديرها المطلق، ما إذا كانت دعواك مؤهلة لبرنامج "حماية المشتري" أم لا، وذلك بناءً على، PayPal إن وجدت وتحدد ذات صلة PayPal متطلبات الأهلية، أو أي معلومات أو مستندات مقدمة خلال عملية حل المنازعات، أو أي معلومات أخرى تعتبرها إذا كان لديك PayPal الأصلي نهائياً، ولكن يجوز لك تقديم احتجاج على هذا القرار لدى PayPal وملازمة في ظل هذه الظروف، ويُعد حكم PayPal مهم: قد يطلب منك إرجاع السلعة إلى البائع أو طرف آخر نحده كجزء من تسوية دعواك. لا يمنحك برنامج "حماية للمشتري" أحقية الحصول على تعويض عن تكاليف شحن المرتجعات التي قد تتبعها للمشتري "عند مواجهتك للمشكلات التالية في معاملة ما [قد يسري برنامج "حماية

- 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").]

غير مصرح بها من جانبك، فإن هذا النوع من الدعاوى PayPal إذا كنت تعتقد أن المعاملة التي أجريت من خلال حسابك على يختلف عن برنامج "حماية المشتري"، ويرد وصفه أدناه في **المسؤولية عن المعاملات غير المصرح بها**

"الدعاوى بعنوان "سلعة غير مستلمة"

- للمشتري" بالنسبة لدعوى بعنوان "سلعة غير PayPal دعواك مؤهلة لرد المدفوعات بموجب برنامج "حماية 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**

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

"الدعاوى بعنوان "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف"

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

- إذا كانت السلعة تختلف جوهرياً عن الوصف الذي قدمه البائع لها
- إذا تسلمت سلعة مختلفة تماماً
- إذا وصفت حالة السلعة بشكلٍ مضلل على سبيل المثال، تم وصف السلعة بأنها "جديدة"، ولكنها مستعملة
- إذا أُعلن عن السلعة بوصفها منتجًا أصليًا، واتضح فيما بعد أنها غير أصلية (أي، مقلدة)

- إذا كانت السلعة تقصها أجزاء أو خصائص رئيسية ولم يتم الإفصاح عن هذه الواقئع في وصف السلعة عندما أقدمت على شرائها.
 - إذا قمت بشراء عدد معين من السلع لكن لم تستلمها بالكامل
 - إذا تعرضت السلعة لتفنيات جسمية 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 وصفت السلعة وصفاً صحيحاً لكنك لم تعد ترغب فيها بعد أن استلمتها
- إذا وصفت السلعة وصفاً صحيحاً لكنها لم تف بتوقعاتك
- ". إذا كانت هناك خدوش صغيرة في السلعة ووصفت بأنها "مستعملة".

السلع والمعاملات غير المؤهلة

"للمشتري PayPal السلع أو المعاملات التالية ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ مؤهلة للتغطية بموجب برنامج "حماية

- 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 تجاريًّا أو تستثمر فيه)
- الآلات الصناعية المستخدمة في التصنيع
- المدفوعات المعادلة للنقد، بما في ذلك السلع ذات القيمة المُخزَّنة 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
- (NFTs) الرموز غير القابلة للاستبدال
- 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

الدعاوى بعنوان **سلعة غير مستلمة** للسلع المادية والملمoseة 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 PayPal للسلع والخدمات في (QR)

- 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

"للمشتري PayPal أهلية المعاملة لبرنامج "حماية"

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

- في وضع جيد PayPal امتلاك حساب على PayPal.
- دفع ثمن السلعة المؤهلة من خلال حسابك على PayPal.
- للمشتري "من خلال PayPal محاولة الاتصال بالبائع لحل مشكلتك مباشرةً قبل تحرير دعواك بموجب برنامج "حماية مركز حل النزاعات".
- للحصول على المستندات والمعلومات الأخرى خلال الفترة الزمنية المطلوبة PayPal الرد على طلب
- ارفع منازعة في **مركز حل النزاعات** خلال الإطار الزمني المعمول به واتبع عملية حل المنازعات عبر الإنترنت على موقعنا.
- عدم تلقي تعويض أو الموافقة على حل بديل فيما يتعلق بمشكلتك من مصدر آخر

إجراء حل المنازعات الإلكترونياً

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

الخطوة 1: ارفع منازعة خلال **الإطار الزمني المعمول به** وقد يسمح لك هذا الإجراء بدء محادثة مباشرة مع البائع بشأن مشكلتك في المعاملة والتي من شأنها أن تساعد في حل المنازعة. إذا لم تتمكن من حل المنازعة مباشرةً مع البائع، فتابع إلى الخطوة 2.

إلى أن يتم حل المنازعه أو إغلاقها PayPal وسنتwick **جزأاً** على جميع المبالغ المالية المتعلقة بالمعاملة في حساب البائع على البائع التوصل إلى اتفاق، وإلا سنقوم تلقائياً بإغلاق المنازعه يمكنك تصعيد المنازعه إلى درجة دعوى للحصول على تعويض من PayPal أيضاً تصعيد المنازعه إلى درجة دعوى في هذه المرحلة. وقد تطلب PayPal خلال **مركز حل النزاعات** يمكن للبائع أو بالانتظار لمدة 7 أيام على الأقل من تاريخ المعاملة لتصعيد المنازعه

بتتصعيد المنازعه PayPal لتقديم مستندات أو معلومات أخرى، بعد أن تقوم أنت أو البائع أو **PayPal الخطوة 3: الرد على طلبات** منك تقديم إيصالات أو تقييمات من جهة خارجية أو تقارير شرطة أو غير ذلك PayPal إلى درجة دعوى للمطالبة بتعويض قد تطلب.

ويجب عليك الرد على هذه الطلبات في الوقت المناسب، على النحو الذي تطلبها مراسلاتنا معك PayPal من المستندات التي تحدها في الوقت المناسب، إذا كنت تودع دعوى بعنوان "يختلف اختلافاً PayPal الخطوة 4: الامتثال لطلبات الشحن الخاصة بشركة أو إلى جهة خارجية PayPal على نفقتك، شحن السلعة مرة أخرى إلى البائع أو إلى PayPal ملحوظاً عن الوصف. قد يطلب منك تقديم مستند إثبات التسلیم (PayPal تحدها)

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 الأفل 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 مسجلاً في ألبانيا أو أندورا أو البوسنة PayPal عليك توفير مستند توقيع بالاستلام) باستثناء المشترين الذين يمتلكون حساب 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 الدفعـة 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	:البات التايلاندي	24,500 بات تايلاندي
:الرينجيت الماليزي	3,100 رينجيـت ماليـزي	:الجنيـه الاسترليني البريطاني	450 جـنيـه استـرلينـي
:البيزو المكسيكي	10,000 بيـزو مكـسيـكي	:الدولـار الأمـريـكي	750 دولـار أمـريـكي

قراراً نهائياً (يتضمن إغلاق أي منازعـة أو دعوى تلقـانياً)، وفق تقديرـها المطلق، استنادـاً إلى متطلـبات PayPal الخطـوة 5: مستـخدـمـاً PayPal الأهلـية الوارـدة أعلاـه أو أي مـعلومات إضافـية تـقدـم خـلال عمـلـية حلـ المناـزعـات إـلكـتروـنـياً أو أي مـعلومات أخـرى يـرـى ذاتـ صـلة وـملـآـنةـ في ظـلـ هـذـهـ الـظـرـوفـ

تجدر الإشارة إلى أنك عندما تقوم بإجراء **عمليـات شـراء سـلع رـقمـية باـسـتـخدـام مدـفـوعـات مـصـغـرـة**، يتم تـطـبـيقـ قـوـادـ خـاصـة وـتـشـمـلـ الحـدـودـ القـصـوـيـ المـحـدـدـةـ مـسـبـقاًـ بـحـيثـ يـحقـ لـنـاـ إـلغـاءـ المـعـالـمـةـ دونـ مـطـالـبـاتـ بـاتـخـاذـ مـطـالـبـاتـ

كـماـ يـحقـ لـنـاـ تحـدـيدـ عـدـدـ حـالـاتـ اـسـتـرـجـاعـ المـدـفـوعـاتـ التـلـقـائـيـةـ التـيـ يـمـكـنـكـ الـاسـتـقـادـةـ مـنـهـاـ،ـ وـلـكـ حـتـىـ إـذـاـ كانـ الـحـالـ كـذـلـكـ،ـ فـسـيـظـلـ

الـقـيـاسـيـةـ المـوـصـوـفـةـ أـعـلاـهـ الخـاصـةـ بـحـلـ الـمـنـازـعـاتـ PayPalـ بـامـكـانـكـ اـتـبـاعـ إـجـرـاءـاتـ

PayPalـ قـرـارـاـ نـهـائـيـاـ لـصـالـحـ المـشـتـريـ أوـ الـبـائـعـ،ـ يـجـبـ عـلـىـ كـلـ الـطـرـفـينـ الـامـتـثالـ لـلـقـرـارـ المـتـخـذـ منـ قـبـيلـ PayPalـ وـفـيـ حـالـةـ اـتـخـاذـ

بـتـعـويـضـ المـشـتـريـ بـسـعـرـ شـراءـ السـلـعـ كـامـلـاـ وـتـكـالـيفـ الشـحنـ الأـصـلـيـةـ PayPalـ قـرـارـاـ لـلـمـشـتـريـ،ـ فـسـوـفـ تـقـومـ PayPalـ إـذـاـ اـتـخـذـتـ

الـتـيـ تـكـدـهاـ فـيـمـاـ يـتـعـلـقـ بـالـمـعـالـمـةـ PayPalـ وـفـيـ حـالـةـ خـسـارـ الـبـائـعـ لـلـدـعـوىـ،ـ فـلـ يـسـتـرـدـ مـدـفـوعـاتـ مـقـاـبـلـ رسـومـ

إـذـاـ خـسـرـ الـبـائـعـ دـعـوىـ بـعـنـوانـ "يـخـتـلـفـ اـخـتـلـافـاـ مـلـحوـظـاـ عـنـ الـوـصـفـ"ـ نـظـرـاـ لـأـنـ السـلـعـ الـمـبـاعـةـ مـقـلـدةـ،ـ فـسـيـكـونـ الـبـائـعـ مـطـالـبـاـ بـرـدـ المـبـلـغـ

كـامـلـاـ إـلـىـ الـمـشـتـريـ وـلـنـ يـسـتـعـيـدـ السـلـعـ مـرـةـ أـخـرىـ

رفع المنازعات: الأطر الزمنية

نوع الدعوى	الإطار الزمني
سلعة غير مستلمة	يجب رفع المنازعة خلال 180 يوماً من تاريخ إرسال الدفعة إلى البائع
تختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف	في غضون 30 يوماً من تاريخ التسليم أو (ii) يجب رفع المنازعة في غضون 180 يوماً من تاريخ التنفيذ حسب الاقتضاء (للطلب أو إرسال الدفعة إلى البائع، أيهما أقرب).
المعاملات غير المصرح بها والأخطاء الأخرى	ارجع إلى اتفاقية المستخدم للاطلاع على الأطر الزمنية المعمول بها

أو مع جهة إصدار بطاقة PayPal النزاع مع

،ولم تكن راضياً عن هذه المعاملة ،PayPal إذا استخدمت بطاقة ائتمان أو بطاقة سحب كطريقة دفع لمعاملة ما من خلال حسابك على فيحق لك تحرير منازعة بشأن المعاملة لدى جهة إصدار بطاقتك وقد تكون حقوق طلب استرداد المدفوعات السارية على البطاقة للمشتري . على سبيل المثال، إذا قمت بتحرير منازعة ضد جهة PayPal أوسع نطاقاً من تلك المتأحة لك بموجب برنامج "حماية 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 الدعوى لدينا تحت عنوان "يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف". بموجب برنامج "حماية المشتري" لدينا، أو تحرير منازعة ضد PayPal يجب عليك تحديد ما إذا كنت ترغب في تحرير منازعة ضد جهة إصدار بطاقتك ولكن 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.

وتحذننا قراراً ضدك، فيمكنك السعي لتحرير المنازعة لدى جهة إصدار بطاقتك PayPal إذا اخترت تحرير منازعة بشأن معاملة لدى قراراً نهائياً بشأن دعواك حتى بعد انقضاء المועד النهائي المحدد من جهة إصدار بطاقتك لتحرير PayPal فيما بعد. وإذا لم يتخذ ،منازعة، ونظراً 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 يجب عليك الاتصال بالبائع لمحاولة حل مشكلتك بما يتوافق مع سياسة الإرجاع، PayPal إصدار بطاقتك أو تحرير منازعة لدى الخاصة بالبائع.