

# للمشتري PayPal حماية

آخر تحديث: 20 يونيو 2024

## للمشتري PayPal حماية

PayPal فقد تكون مؤهلاً لرد المدفوعات بموجب برنامج "حماية" PayPal، عندما تشتري سلعة ما من بائع يقبل معاملات للمشتري"، والذي ترد شروطه وأحكامه هنا والتي تشكّل جزءاً من [اتفاقية المستخدم](#). وعند الاقتضاء، 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 المنازعة، أو أي معلومات أخرى تعتبرها إذا PayPal الأصلي نهائياً، ولكن يجوز لك تقديم اعتراض على هذا القرار لدى PayPal وملائمة في ظل هذه الظروف. ويُعد حكم كانت لديك معلومات جديدة أو مقنعة لم تكن متاحة وقت الحكم الأصلي أو إذا كنت تعتقد أنه كان هناك خطأ في عملية اتخاذ القرار PayPal مهم: قد يُطلب منك إرجاع السلعة إلى البائع أو طرف آخر نحدده كجزء من تسوية دعواك. لا يمنحك برنامج "حماية" للمشتري "أحقية الحصول على تعويض عن تكاليف شحن المرتجعات التي قد تتكبدها للمشتري" عند مواجهتك للمشكلات التالية في معاملة ما PayPal 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 مصرّح 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 المصرّح بها](#)

### "الدعاوى بعنوان "سلعة غير مستلمة"

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

- PayPal استلامك للسلعة بنفسك، أو اتخاذ الترتيبات اللازمة لاستلام أحد لها نيابةً عنك، ويشمل ذلك ما إذا كنت تستخدم 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 سلّم السلع إلى عنوانك، فقد تحكم. ادّعت أنك لم تستلم السلع

### "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، ووضح 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 أقدمت 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 تفِ 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 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
- (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 والملموسة التي تستلمها شخصياً أو ترتب ليستلمها أحد بالنيابة عنك ويشمل ذلك السلع المشتراة في موقع متجر البائع، إلا إذا دفعت مقابل المعاملة شخصياً باستخدام كود الاستجابة السريعة PayPal للسلع والخدمات في (QR)
- 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
- 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
- للمشتري "من خلال PayPal محاولة الاتصال بالبائع لحل مشكلتك مباشرة 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 بمشترياتك من مصدر آخر

### إجراء حل المنازعات إلكترونياً

إذا لم تتمكن من حل مشكلة متعلقة بمعاملة ما مع بائع ما مباشرة، فيجب عليك اتباع إجراءاتنا الخاصة 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: ارفع منازعة خلال الإطار الزمني المعمول به.** قد يسمح لك هذا الإجراء ببدء محادثة مباشرة مع البائع بشأن مشكلتك في المعاملة والتي من شأنها أن تساعد في حل المنازعة. إذا لم تتمكن من حل المنازعة مباشرة مع البائع، فتابع إلى الخطوة 2 إلى أن يتم حل المنازعة أو إغلاقها PayPal وسنطبق **حجراً** على جميع المبالغ المالية المتعلقة بالمعاملة في حساب البائع على
- 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 PayPal أيضاً تصعيد المنازعة إلى درجة دعوى في هذه المرحلة. وقد تطالبك PayPal خلال **مركز حل النزاعات** يمكن للبائع أو بالانتظار لمدة 7 أيام على الأقل من تاريخ المعاملة لتصعيد المنازعة
- بتصعيد المنازعة PayPal لتقديم مستندات أو معلومات أخرى، بعد أن تقوم أنت أو البائع أو PayPal **الخطوة 3: الرد على طلبات** منك تقديم إيصال 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 تطلبه مراسلاتنا معك. PayPal من المستندات التي تحددها **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 وتقديم مستند إثبات التسليم (PayPal تحددتها)

### 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 مسجلاً: في ألبانيا أو أندورا أو البوسنة PayPal عليك توفير مستند توقيع بالاستلام) باستثناء المشتريين 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 PayPal الجدول، فسيكون مستند التوقيع بالاستلام مطلوباً عندما تتجاوز الدفعة ما يعادل 750 دولاراً أمريكياً بسعر الصرف لدى الساري وقت معالجة المعاملة.

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

**قراراً نهائياً** (يتضمن إغلاق أي منازعة أو دعوى تلقائياً)، وفق تقديرها المطلق، استناداً إلى متطلبات **PayPal الخطوة 5: ستتخذ** أنها PayPal الأهلية الواردة أعلاه أو أي معلومات إضافية تُقدم خلال عملية حل المنازعات إلكترونياً أو أي معلومات أخرى يرى 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 القياسية الموصوفة أعلاه الخاصة بحل المنازعات PayPal بإمكانك اتباع إجراءات

PayPal. قراراً نهائياً لصالح المشتري أو البائع، يجب على كلا الطرفين الامتثال للقرار المتخذ من قبل PayPal وفي حالة اتخاذ بتعويض المشتري بسعر شراء السلعة كاملاً وتكاليف الشحن الأصلية PayPal قراراً للمشتري، فسوف تقوم PayPal إذا اتخذت التي تكبدها فيما يتعلق بالمعاملة PayPal وفي حالة خسارة البائع للدعوى، فلن يسترد مدفوعات مقابل رسوم 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.

## رفع المنازعات: الأطر الزمنية

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

## أو مع جهة إصدار بطاقتك 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 المتاحة 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. 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 بغلق 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.

واتخذنا 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 الموعد 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.