

# Programme de Protection des Marchands PayPal

Dernière mise à jour : 6 mai 2022

## Conditions d'éligibilité

Si vous vendez un bien ou un service à un acheteur, vous pouvez être éligible au programme de Protection des Marchands PayPal, dont les conditions générales sont énoncées aux présentes et font partie des [Conditions d'utilisation](#). Lorsqu'il s'applique, le programme de Protection des Marchands PayPal vous autorise à retenir la totalité du montant de l'achat. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible au programme de Protection des Marchands. PayPal en fonction des conditions d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances. Il n'y a aucune limite quant au nombre de paiements éligibles au programme de Protection des Marchands PayPal. En accédant à la page "Détails de la transaction" de votre compte PayPal, vous pouvez identifier les transactions éligibles à la protection dans le cadre de ce programme.

La Protection des Marchands PayPal peut s'appliquer lorsqu'un acheteur soutient :

- qu'il n'a pas autorisé ou qu'il n'a pas bénéficié de l'argent envoyé depuis son compte PayPal (réclamation de type "[Transaction non autorisée](#)"), et que la Transaction non autorisée se produit dans un environnement hébergé par PayPal ; ou
- Qu'il n'a pas reçu l'objet de votre part (réclamation de type "[Objet non reçu](#)")

La Protection des Marchands PayPal peut également s'appliquer lorsqu'une transaction est annulée suite à une opposition bancaire initiée par l'acheteur ou lorsqu'un paiement approvisionné par compte bancaire est annulé par la banque de l'acheteur.

La présente section décrit la Protection des Marchands PayPal qui s'applique dans votre cas, mais vous devez également connaître l'[impact des différentes procédures de Protection des Achats PayPal sur les vendeurs](#).

## Conditions de base

Pour être éligible à la Protection des Marchands PayPal, vous devez remplir toutes les conditions de base suivantes, ainsi que toute condition supplémentaire applicable :

- L'adresse principale de votre compte PayPal doit être en Belgique.
- Pour les réclamations de type Transaction non autorisée, vous devez transmettre une preuve de dépôt ou de livraison valide qui atteste de l'expédition ou de la remise de l'objet à l'acheteur, dans un délai maximal de deux jours suivant la notification du litige ou de l'annulation par PayPal. Par exemple, si PayPal vous informe d'une réclamation de type Transaction non autorisée le 1er septembre, la preuve de dépôt valide indiquant que l'objet a été expédié à l'acheteur doit être fournie au plus tard le 3 septembre, sans quoi vous ne serez pas éligible à la Protection des Marchands PayPal.
- L'objet doit être un bien physique tangible pouvant être expédié, à l'exception des objets soumis aux **Conditions supplémentaires concernant les biens immatériels**. Les transactions impliquant des objets que vous livrez en personne dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique peuvent également être éligibles à la Protection des Marchands PayPal dans la mesure où l'acheteur a payé l'objet de la transaction en personne à l'aide d'un QR code PayPal destiné aux biens et services.
- Vous devez expédier l'objet à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction de votre compte PayPal correspondant à la transaction. Si vous expédiez initialement l'objet à l'adresse de livraison du destinataire indiquée sur la page Détails de la transaction, mais que l'objet est ensuite réexpédié à une autre adresse, vous ne serez pas éligible à la Protection des Marchands PayPal. Par conséquent, nous vous recommandons de ne pas utiliser le service de livraison prévu par l'acheteur afin que vous puissiez fournir une preuve d'expédition et de livraison valide.
  - Les conditions d'expédition ne s'appliquent pas aux transactions éligibles impliquant des objets que vous livrez en personne, sous réserve, toutefois, de votre acceptation de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout(e) autre document ou information concernant ladite transaction, que nous sommes susceptibles de demander.
- Vous devez répondre de manière opportune aux demandes de documentation et d'informations que PayPal vous envoie par email ou via le **Gestionnaire de litiges**. Si vous ne répondez pas à la demande de documentation et d'informations de PayPal dans les délais requis, vous risquez de ne pas être éligible à la Protection des Marchands PayPal.
- Si la vente concerne des biens précommandés ou faits sur commande, vous devez procéder à l'expédition dans le délai indiqué dans l'annonce. Sinon, il est recommandé d'expédier tous les objets dans les 7 jours suivant la réception du paiement.
- Vous devez fournir une preuve de dépôt ou de livraison.
- Le paiement doit porter la mention "éligible" ou "partiellement éligible" à la Protection des Marchands PayPal dans le cas de réclamations de type "Transaction non autorisée", ou "éligible" à la Protection des Marchands PayPal dans le cas de réclamations de type "Objet non reçu", sur la page "Détails de la transaction".
- Vous devez accepter un paiement unique d'un compte PayPal individuel pour l'achat (les paiements partiels et/ou échelonnés sont exclus).

PayPal détermine si votre réclamation est éligible au programme de Protection des Marchands. PayPal prendra une décision, à son entière discrétion, en fonction des conditions d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

### **Conditions supplémentaires pour les réclamations de type "Objet non reçu"**

Pour être éligible à la Protection des Marchands PayPal en cas de réclamation de type Objet non reçu d'un acheteur, vous devez remplir les [\*\*conditions de base\*\*](#) et les conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

- Lorsqu'un acheteur dépose une demande d'opposition bancaire auprès de l'émetteur pour une transaction financée par carte, le paiement doit porter la mention "éligible" à la Protection des Marchands PayPal sur la page Détails de la transaction.
- Vous devez fournir une [\*\*preuve de livraison\*\*](#) comme indiqué ci-dessous.

### **Conditions supplémentaires pour les biens immatériels**

Pour que la vente de biens et de services immatériels soit éligible à la Protection des Marchands PayPal, elle doit remplir les [\*\*conditions de base\*\*](#) et les conditions supplémentaires suivantes :

- Conditions d'intégration
  - Si vous avez intégré un produit PayPal Checkout, vous devez utiliser la version actuelle dudit produit si vous acceptez des paiements directement via un site standard ou un site optimisé pour les appareils mobiles.
  - Veillez à communiquer les informations de session à PayPal au moment du paiement si vous êtes intégré à PayPal via un tiers ou si vous avez intégré une application native.
  - D'autres conditions d'intégration peuvent s'appliquer selon votre modèle d'entreprise. Si nécessaire, nous vous informerons desdites conditions à l'avance.
- PayPal a marqué la transaction impliquant lesdits biens immatériels comme "éligible" sur la page Détails de la transaction ou vous a informé par écrit de son éligibilité.
- Vous devez avoir livré l'objet et fourni une [\*\*preuve de livraison pour les biens immatériels\*\*](#).

## Établissement d'une preuve de livraison ou de dépôt

<p>Les éléments suivants sont exigés comme preuve de dépôt ou de livraison pour les biens physiques :</p>	
<p>Preuve de dépôt</p> <p>Document en ligne ou papier émanant d'une société de livraison sur lequel figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un numéro de suivi en ligne vérifiable</li><li>• La date d'expédition</li><li>• L'adresse du destinataire correspondant à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction, ou</li><li>• L'adresse du destinataire, comprenant au moins la ville/l'État, la ville/le pays ou le code postal (ou l'équivalent international)</li></ul>	<p>Preuve de livraison</p> <p>Document en ligne ou papier émanant d'une société de livraison sur lequel figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un numéro de suivi en ligne vérifiable</li><li>• La date de livraison et la mention "livré"</li><li>• L'adresse du destinataire correspondant à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction</li><li>• L'adresse du destinataire, comprenant au moins la ville/l'État, la ville/le pays ou le code postal (ou l'équivalent international)</li></ul> <p><b>IMPORTANT :</b> le choix du transporteur et les options d'expédition que vous choisissez auprès dudit transporteur peuvent avoir un impact important sur votre capacité à satisfaire aux exigences en matière de preuve de livraison. Assurez-vous, notamment lorsque vous expédiez des marchandises à l'étranger, que votre transporteur peut indiquer la mention "livré" à l'adresse exacte. Dans le cas contraire, votre réclamation au titre de la Protection des Marchands pourra être rejetée.</p>
<p><b>Biens immatériels</b></p> <p>Les éléments suivants sont exigés comme preuve de livraison des biens immatériels :</p>	<p><b>Transactions par QR code</b></p> <p>Les éléments suivants sont exigés comme preuve de dépôt ou preuve de livraison :</p>
<p>Pour les biens immatériels ou numériques, une preuve de livraison désigne une preuve irréfutable attestant que l'objet a été livré ou que la commande a été exécutée. Est notamment considéré</p>	<p>Pour les transactions par QR code, vous devrez peut-être nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout autre document ou information concernant la transaction.</p>

comme preuve irréfutable un système d'enregistrement indiquant la date à laquelle l'objet a été envoyé et s'il a été :

- Envoyé par voie électronique au destinataire, en précisant l'adresse (email, IP, etc.), le cas échéant, ou
- Reçu ou consulté par le destinataire

## Objets et transactions inéligibles

Les transactions ou objets suivants ***ne sont pas*** éligibles à la Protection des Marchands PayPal :

- Immobilier, y compris les biens à usage résidentiel
- Véhicules, notamment les véhicules motorisés, les motos, les véhicules de loisirs, les avions et les bateaux, à l'exception des véhicules personnels légers portables utilisés à des fins récréatives, tels que les vélos et les hoverboards à roues
- Entreprises (achetant ou investissant dans une entreprise)
- Machines industrielles utilisées dans la fabrication
- Paiements équivalents à des espèces, notamment les objets à valeur enregistrée, tels que les cartes cadeaux et les cartes prépayées
- Paiements effectués concernant de l'or (que ce soit sous forme physique ou cotée en bourse)
- Produits financiers ou investissements de quelque nature que ce soit
- Œuvres d'art, antiquités ou objets de collection sous forme physique ou numérique, ou tels que représentés par un jeton non fongible (NFT), avec un montant de transaction supérieur à 10 000 USD ou une valeur équivalente dans la devise locale telle que calculée au moment de la transaction
- Jeux d'argent et/ou toute autre activité avec frais d'inscription et prix
- Dons, y compris les paiements reçus sous la forme d'un financement participatif ou d'un financement participatif par prêt
- Paiements à un organisme public (à l'exception des sociétés d'État), à un organisme gouvernemental ou à un tiers collectant des paiements au nom d'un organisme public ou gouvernemental
- Paiements versés à un service de paiement de factures
- Objet qui, selon les affirmations de l'acheteur (soit auprès de l'émetteur de sa carte, soit auprès de nos services), ne correspond pas à la commande (réclamation de type "**Ne correspondant pas du tout à sa description**")
- Bien matériel et physique livré en personne, y compris dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique, sauf si l'acheteur a payé la

- transaction en personne en utilisant un QR code PayPal dédié aux transactions de biens et services
- Tout ce que PayPal détermine, à son entière discrétion, comme étant interdit par les présentes Conditions d'utilisation ou par le Règlement sur les utilisations autorisées de PayPal, même si la transaction est initialement marquée comme "éligible" ou "partiellement éligible" sur la page Détails de la transaction.
  - Paiements effectués dans le cadre de l'utilisation du service de Paiements groupés PayPal
  - Paiements personnels, y compris les paiements envoyés par le biais de la fonctionnalité Proches de PayPal
  - Paiements non traités via le compte PayPal d'un acheteur, sauf si vous recevez des transactions de paiement sans compte PayPal et que votre compte Professionnel est enregistré aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, au Canada, au Brésil ou au Mexique
  - Objets envoyés après que PayPal vous a déconseillé de les expédier
  - Titres de transport vendus par un transporteur lorsque (1) l'acheteur dépose une réclamation (via nos services ou auprès de son institution financière) au motif qu'il s'agit d'une transaction non autorisée et lorsque (2) ladite réclamation a été déposée plus de 24 heures avant la date du voyage