

# CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

## À propos votre compte

Les présentes Conditions d'utilisation resteront effectives pour tous les utilisateurs à compter du 4 janvier 2021.

### **Bienvenue chez PayPal.**

Voici les Conditions générales du contrat conclu entre vous et PayPal (Europe) S.à. r.l. et Cie, S.C.A. ("PayPal") régissant votre utilisation de votre compte PayPal et des services PayPal, que nous appelons nos Conditions d'utilisation. Elles ne s'appliquent qu'aux comptes PayPal des résidents de Belgique. Si vous êtes un particulier, vous devez avoir au moins 18 ans et avoir la pleine capacité juridique pour conclure un contrat pour ouvrir un compte PayPal et utiliser les services PayPal. Si vous êtes un professionnel, la société doit être enregistrée en Belgique.

Pour utiliser les services PayPal, vous devez ouvrir un compte PayPal. En ouvrant et en utilisant un compte PayPal, vous acceptez de vous conformer à l'ensemble des Conditions générales de ces Conditions d'utilisation. Vous acceptez également de vous conformer aux documents supplémentaires suivants et à chacun des autres documents de la page [Contrats d'utilisation](#) qui s'appliquent à vous :

- [Page Tarifs](#)
- [Règlement sur les utilisations autorisées](#)
- Toutes les futures modifications notifiées dans la [Mise à jour du règlement](#) déjà publiées sur la page « Contrats d'utilisation ».

Lisez attentivement toutes les Conditions générales des présentes Conditions d'utilisation et chacun des autres documents qui s'appliquent à vous.

Nous pouvons réviser les présentes Conditions d'utilisation et tous les documents énumérés ci-dessus de temps à autre. La version révisée entrera en vigueur au moment de sa publication, sauf indication contraire. Si nos modifications réduisent vos droits ou augmentent vos responsabilités, nous publierons un avis sur la page [Mises à jour du règlement](#) de notre site et nous vous adresserons une notification au moins deux mois avant. En continuant à utiliser nos services après toute modification des

présentes Conditions d'utilisation, vous acceptez de vous conformer à ces modifications. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez fermer votre compte avant que celles-ci n'entrent en vigueur.

## **Informations sur nous et notre service**

L'activité principale de PayPal est l'émission de monnaie électronique et la fourniture de services de paiement utilisant cette monnaie électronique.

Pour plus d'informations sur nous et nos services, vous pouvez lire nos [Informations essentielles sur les paiements et le service](#).

Les présentes Conditions d'utilisation, ainsi que l'ensemble des autres termes juridiques et communications légalement requises relatives à votre utilisation de nos services, vous seront fournis à tout moment sur le site PayPal (habituellement au travers de la page « Contrats d'utilisation »). Nous pouvons également vous envoyer ces informations.

Vous pouvez demander une copie de tout autre information obligatoire légalement (y compris les présentes Conditions d'utilisation et les Informations essentielles sur les paiements et le Service) de notre part et nous vous la fournirons sous une forme qui vous permet de stocker et de reproduire les informations (par exemple, par email).

## **Ouvrir un compte**

Nous proposons deux types de comptes : Particulier et Professionnel.

---

### **Comptes Particuliers**

Avec un compte Particulier, vous pouvez envoyer et demander de l'argent à vos proches et payer vos achats en ligne.

Les titulaires de certains Comptes Particuliers peuvent devoir mettre leurs comptes à niveau (notamment fournir d'autres informations à PayPal) pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités disponibles dans un Compte Particulier.

Pour utiliser votre compte PayPal principalement pour vendre des objets, vous devez ouvrir un compte Professionnel ou surclasser votre compte Particulier en compte Professionnel.

---

### **Comptes Professionnels**

Les comptes Professionnels sont destinés aux personnes et aux organisations (qu'elles soient incorporées ou non) qui utilisent principalement PayPal pour recevoir des paiements en ligne pour des ventes ou des dons.

Les comptes Professionnels peuvent être soumis à des frais différents de ceux applicables aux comptes Particuliers. Voir nos [Tarifs](#) pour plus de détails.

**En ouvrant un compte Professionnel ou en surclassant un compte Particulier en compte Professionnel, vous nous certifiez que vous l'utilisez principalement pour une entreprise ou à des fins commerciales.**

---

### Statut d'entité commerciale

Si l'activité par le biais de tout compte PayPal que vous détenez atteint certains seuils ou implique certains secteurs d'activité ou certaines activités, les réseaux de cartes vous obligent à accepter des [Conditions d'utilisation pour une entité commerciale](#) directement avec nos partenaires de traitement afin que vous puissiez continuer à accepter les paiements approvisionnés par carte. Dans ce cas, lesdites [Conditions d'utilisation pour une entité commerciale](#) s'appliqueront à tout paiement traité par PayPal en votre nom, en plus des présentes Conditions d'utilisation.

---

### Utilisation sécurisée de votre compte PayPal

Vous devez prendre des mesures nécessaires pour que votre compte PayPal ne soit pas utilisé à mauvais escient. Vous devez maintenir une sécurité et un contrôle adéquats de tout appareil, objet, identifiant, mot de passe et numéro/code d'identification personnel que vous utilisez pour accéder à votre compte PayPal et aux services PayPal. Consultez nos [Informations essentielles sur les paiements et le service](#) pour connaître les instructions.

Vous devez vous conformer à toutes les instructions raisonnables que nous pourrions émettre concernant la préservation de la sécurité de votre Instrument de Paiement.

Nous pouvons vous demander d'authentifier toutes les instructions en lien avec votre compte (c'est-à-dire nous fournir les informations dont nous avons besoin pour que nous soyons sûrs que c'est vous qui fournissez les instructions, telles que vos identifiants de connexion corrects - ceci pourrait inclure votre adresse email et votre mot de passe) et sinon, vous connecter à votre compte PayPal pour nous fournir vos instructions.

Vous devez veiller à mettre à jour votre adresse postale, adresse email, numéro de téléphone dont vous êtes l'utilisateur principal et les autres informations de contact dans les Préférences de votre compte PayPal.

Vous pouvez expressément concéder, supprimer ou gérer les droits d'accès de certains tiers pour qu'ils effectuent certaines opérations en votre nom. Dans certains cas, vous pouvez le faire en vous connectant à votre compte. – Dans d'autres cas, vous pouvez le faire directement auprès du tiers. Vous acceptez que si vous autorisez un tiers à agir en votre nom, PayPal puisse divulguer certaines informations sur votre Compte PayPal à ce tiers.

Vous pouvez autoriser des fournisseurs de services tiers agréés par la loi en vigueur à :

- Fournir des services d'informations de compte pour accéder aux informations sur votre compte en votre nom
- Confirmer si un montant nécessaire à l'exécution d'une transaction de paiement par carte est disponible sur votre compte, ou
- Fournir des services afin d'effectuer des paiements depuis votre compte en votre nom

Le fait d'accorder les droits d'accès à votre compte à un tiers ne vous dégage pas de vos responsabilités définies dans les présentes Conditions d'utilisation. Vous êtes responsable envers nous des actions que vous autorisez les tiers à effectuer. Vous ne pourrez en aucun cas nous tenir responsables et vous acceptez de nous dégager de toute responsabilité résultant d'actions ou d'inactions desdits tiers en rapport avec les permissions que vous leur avez accordées, sous réserve de vos droits légaux impératifs.

## **Fermeture de votre compte PayPal**

**Vous pouvez fermer votre compte à tout moment.** Voir l'[Aide PayPal](#) pour savoir comment faire.

Nous pouvons fermer votre compte à notre convenance en vous donnant un préavis de deux mois. Nous pouvons également fermer votre compte à tout moment si :

1. Vous enfreignez les présentes Conditions d'utilisation et/ou nous avons le droit de fermer votre compte en vertu des présentes Conditions d'utilisation
2. Vous n'accédez pas à votre compte pendant trois ans
3. Nous suspectons que votre compte a été utilisé sans votre autorisation

Si nous décidons de fermer votre compte, nous vous en aviserons le plus tôt possible et, lorsque cela sera possible, nous vous en fournirons les raisons et vous informerons de la possibilité de retirer tous fonds que vous possédez et qui ne font l'objet d'aucune contestation.

Lorsque votre compte est fermé :

- Les présentes Conditions d'utilisation sont résiliées immédiatement, à l'exception du fait que les présentes Conditions d'utilisation survivent à la résiliation dans la mesure et aussi longtemps que nécessaire pour fermer votre compte et pour nous conformer aux lois et réglementations en vigueur
- Nous pouvons annuler toutes les transactions en attente et vous perdrez tous les soldes associés aux modalités d'approvisionnement spéciales
- Nous pouvons suspendre, restreindre ou vous interdire l'accès ou l'utilisation de nos services, des sites, des logiciels, des systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services) gérés par nous ou en notre nom, ou de tout ou partie des services
- Vous devrez continuer à remplir toutes les obligations en suspens dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation relatives à votre compte avant sa fermeture
- Nous pouvons conserver vos informations de compte dans notre base de données afin de respecter nos obligations légales, et
- Nous pouvons conserver votre monnaie électronique après la fermeture de votre compte dans la mesure et pour la période que nous jugeons nécessaire pour protéger PayPal et/ou un tiers contre le risque d'annulations, de frais, d'amendes, de pénalités et toute autre responsabilité de quelque nature que ce soit. Passé ce délai, vous pourrez virer les fonds non contestés que nous détenons. [Contactez-nous](#) si vous avez des questions concernant les fonds détenus sur votre compte à la fermeture.

**Si vous êtes le représentant légal d'un titulaire de compte placé sous tutelle ou décédé, [contactez-nous](#) pour obtenir de l'aide.**

Si nous décidons d'interrompre l'un de nos services ou une partie de nos services pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons au moins deux mois à l'avance avant d'interrompre le service ou la fonctionnalité, à moins que nous ne décidions en toute bonne foi que :

- Le service ou la fonctionnalité doit être interrompu(e) plus tôt, tel que requis par la loi ou par une relation avec un tiers, ou
- Cela pourrait créer un risque de sécurité ou une charge économique, matérielle ou technique importante

## **Enregistrer et dissocier une source de financement**

L'argent dont vous disposez sur votre compte est légalement désigné par le terme "monnaie électronique", qui est reconnu dans l'Espace économique européen comme une forme d'argent adaptée à une utilisation en ligne.

Vous pouvez utiliser une source d'approvisionnement comme moyen de nous payer pour obtenir de la monnaie électronique sur votre compte ou pour recevoir des virements sur votre compte, comme indiqué plus loin dans les présentes Conditions d'utilisation (voir en particulier [Ajouter ou virer de l'argent](#) et [Financer votre paiement](#)).

Vous pouvez enregistrer ou dissocier une carte bancaire, une carte prépayée (le cas échéant), un compte bancaire ou PayPal Credit (le cas échéant) à votre compte PayPal en tant que source d'approvisionnement.

Nous pouvons restreindre la disponibilité de vos sources d'approvisionnement pour gérer les risques.

Gardez les informations relatives à votre source d'approvisionnement à jour (c'est-à-dire le numéro de carte bancaire et la date d'expiration). Si ces informations changent, nous pouvons les mettre à jour en utilisant les informations et les sources d'approvisionnement tierces mises à notre disposition sans aucune action de votre part. Si vous ne souhaitez pas que nous mettions à jour les informations de votre carte, vous pouvez contacter votre émetteur pour le lui demander ou supprimer votre source d'approvisionnement de votre compte PayPal. Si nous mettons à jour votre source d'approvisionnement, nous conserverons tout paramètre de préférence associé à cette source d'approvisionnement. Vous pouvez choisir de confirmer votre carte ou compte bancaire afin que nous puissions vérifier que la carte ou le compte bancaire est valide et que vous en êtes le titulaire. Nous pouvons vous permettre de le faire en suivant la procédure Enregistrer et confirmer la carte (pour les cartes), la procédure Confirmation du compte bancaire (pour les comptes bancaires) ou d'autres procédures que nous pourrions vous signaler ou publier de temps à autre.

---

### **Votre autorisation continue que vous nous accordez pour facturer vos sources d'approvisionnement**

En enregistrant une source d'approvisionnement sur votre compte PayPal, vous nous accordez l'autorisation continue de facturer automatiquement cette source d'approvisionnement (sous réserve des présentes Conditions d'utilisation et de tout mandat (par exemple, une autorisation de prélèvement bancaire) utilisé par le

fournisseur de cette source d'approvisionnement pour configurer et gérer cette autorité) pour la valeur requise de la monnaie électronique :

- pour couvrir le montant du paiement (plus tous les frais de transaction qui nous sont dus) lorsque vous utilisez votre compte pour envoyer un paiement à un autre utilisateur ; et
- pour approvisionner votre compte lorsque vous utilisez l'interface de compte de la fonctionnalité Ajouter de l'argent.

Nous pouvons facturer à nouveau la source d'approvisionnement si la tentative précédente a échoué. Si vous annulez l'autorisation continue de votre source d'approvisionnement, vous nous rembourserez la valeur de toute monnaie électronique que nous avons déjà émise pour laquelle des frais facturés sur cette source d'approvisionnement restent dus.

Vous pouvez arrêter l'autorisation en dissociant la source d'approvisionnement de votre compte PayPal.

L'espace unique de paiements en euros (SEPA) est une initiative de la Commission européenne et du secteur bancaire européen destinée à rendre plus efficaces les transactions au sein de l'Union européenne. Lorsque vous enregistrez un compte bancaire auprès de PayPal ou que vous utilisez un nouveau compte bancaire pour la première fois comme source d'approvisionnement, vous accordez à PayPal un mandat de prélèvement SEPA. Si vous utilisez un mandat de prélèvement SEPA pour une autorité permanente :

- Vous aurez un accès exclusif audit mandat et à la référence unique de mandat (RUM) dans les préférences de votre compte PayPal à tout moment et vous pourrez annuler ou modifier le mandat pour de futures transactions.
- PayPal vous informera du montant du paiement par Prélèvement SEPA et du délai au terme duquel PayPal collectera le montant sur le compte bancaire, avec la confirmation d'achat. Dans le cas où PayPal devrait soumettre une nouvelle fois une demande de prélèvement SEPA du fait de l'annulation du paiement initial, aucune information (supplémentaire) ne sera fournie sur le montant et le délai avant nouvelle soumission.
- Vous pouvez demander un remboursement à votre banque jusqu'à 8 semaines après la date à laquelle le paiement par prélèvement SEPA a été effectué, conformément aux Conditions générales de votre banque.

---

**Risque d'annulations de votre source d'approvisionnement et quand des virements différés peuvent survenir**

Lorsque nous recevons un paiement de votre source d'approvisionnement, nous pouvons stocker la monnaie électronique résultante dans votre [compte de réserve](#) aussi longtemps que nous avons des raisons de croire à un risque d'annulation de la part du fournisseur de la source d'approvisionnement. En effet, nous ne disposons pas de toutes les informations nécessaires pour mettre l'argent de votre paiement à votre disposition dans votre [solde PayPal](#) tant qu'il existe un tel risque d'annulation.

Lorsque vous nous demandez d'effectuer un paiement à un autre utilisateur depuis votre compte, approvisionné par un paiement de votre compte bancaire, et que nous stockons la monnaie électronique résultante de cette manière, nous appelons ce type de paiement depuis votre compte bancaire un "Virement différé". Voir [Financer des paiements que vous envoyez à partir de votre compte](#) ci-dessous pour savoir comment nous utilisons les virements différés.

### **Sélectionner un solde PayPal**

Vous ne recevrez aucun intérêt ni aucun autre revenu sur l'argent de votre compte. En effet, l'argent de votre compte est de l'argent électronique et la législation européenne interdit de payer des intérêts sur de la monnaie électronique. En outre, la monnaie électronique n'est pas un dépôt ou un investissement de droit luxembourgeois, de sorte que les systèmes de garantie des dépôts ou d'indemnisation des investisseurs du Luxembourg gérés par le *Conseil de Protection des Déposants et des Investisseurs* ne peuvent vous protéger.

Nous pouvons stocker et déplacer l'argent sur votre compte entre :

- le [Solde PayPal](#) ; et
- le [compte de réserve](#),

à tout moment sous réserve des présentes Conditions d'utilisation.

---

### **Solde PayPal**

La partie opérationnelle de votre compte contient votre solde PayPal, soit le solde des fonds disponibles pour les paiements ou les virements.

Lorsque vous utilisez notre service de paiement pour payer un autre utilisateur, vous nous demandez de transférer de l'argent de votre solde PayPal vers le compte du destinataire.



Vous devez disposer d'un solde PayPal suffisant de fonds compensés pour couvrir le montant de tout paiement que vous effectuez et les frais de transaction que vous nous devez au moment du paiement. D'autres exigences s'appliquent également –voir la section [Effectuer un paiement](#) ci-dessous. Lorsque votre solde PayPal est insuffisant ou que vous avez sélectionné une source d'approvisionnement préférée, vous nous demandez également d'obtenir des fonds en votre nom depuis votre source d'approvisionnement applicable et d'émettre de la monnaie électronique sur votre solde PayPal pour que votre paiement soit effectué.

Lorsque vous virez votre argent, vous devez disposer d'un solde PayPal suffisant pour couvrir la valeur de tout virement au moment du virement.

Voir [Ajouter ou virer de l'argent](#) pour savoir comment obtenir un solde PayPal et comment le virer.

Si votre solde PayPal affiche un montant débiteur, il s'agit du montant net que vous nous devez au moment donné.

---

## **Compte de réserve**

L'argent marqué dans l'Accueil comme étant « en attente », « non compensé », « suspendu » ou autrement restreint ou limité à un moment donné est conservé dans la partie de votre compte qui sert de compte de réserve. Vous ne pouvez pas accéder et utiliser l'argent conservé dans le compte de réserve.

## **Ajouter ou retirer de l'argent**

### **Ajouter de l'argent**

Pour obtenir de la monnaie électronique sur votre compte, vous pouvez, sous réserve de ces Conditions d'utilisation :

- accepter un paiement sur votre compte provenant de toute autre personne. Nous pouvons vous facturer des [frais](#) pour cela ; ou
- obtenir de nous de la monnaie électronique en nous payant un montant équivalent.

Vous pouvez obtenir de la monnaie électronique auprès de nous :

- automatiquement à l'aide de votre(vos) source(s) d'approvisionnement applicable(s) pour couvrir les paiements que vous nous demandez d'envoyer aux autres utilisateurs (et les frais de transaction que vous nous devez) ; ou

- manuellement à l'aide de la fonction Ajouter de l'argent disponible à partir de l'interface de votre compte pour nous payer nous demander de débiter votre source d'approvisionnement pour la monnaie électronique.

L'exécution de tout paiement effectué par le fournisseur de votre source d'approvisionnement relève de la responsabilité légale de ce dernier. Nous n'avons aucun contrôle sur la durée du paiement.

---

### **Virer de l'argent**

Si vous avez un solde PayPal, vous pouvez virer n'importe quel montant en le transférant sur votre source d'approvisionnement désignée et enregistrée sur votre compte PayPal, comme nous pouvons l'autoriser de temps à autre. Cela peut inclure votre carte bancaire ou votre compte bancaire, selon le pays dans lequel votre compte PayPal est enregistré.

Lorsque vous nous demandez de virer n'importe quel montant de votre solde PayPal, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, nous :

- convertissons la monnaie électronique en argent que nous pouvons transférer sur votre source d'approvisionnement désignée; et
- demandons à notre propre banque de transférer cet argent sur votre source d'approvisionnement désignée.

Nous avons pour objectif d'envoyer l'instruction de paiement du virement à notre banque avant la fin du Jour ouvré suivant (« Jour ouvré » désigne un jour où les banques au Luxembourg sont ouvertes au public). s'il n'y a pas d'autres retards assujettis aux présentes Conditions d'utilisation. Une fois que notre banque a reçu notre instruction de paiement, nous n'avons aucun contrôle sur le temps que prendra le paiement. À ce stade, notre banque, le fournisseur de votre source d'approvisionnement et les systèmes de paiement sur lesquels ils s'appuient prennent la responsabilité de transférer l'argent sur votre source d'approvisionnement désignée, ce qui peut avoir une incidence sur le temps nécessaire pour recevoir votre argent. Nous pouvons vous autoriser à virer l'argent en le transférant à :

- un compte bancaire éligible (lorsque nous le proposons) via :
  - un virement standard vers votre compte bancaire enregistré sur votre compte (cette fonctionnalité de virement ou de rachat est parfois appelée "transfert vers un compte bancaire") ; ou
  - un virement immédiat vers le compte bancaire enregistré sur votre compte. Nous pouvons autoriser les virements mentionnés ci-dessus sur la carte bancaire associée à ce compte bancaire.

- votre carte Mastercard ou Visa (lorsque nous le proposons).

Des frais s'appliquent aux virements. Nous vous communiquerons également les frais à l'avance chaque fois que vous effectuerez un tel virement.

La source d'approvisionnement (par exemple, une carte ou un compte bancaire) sur laquelle vous demandez le virement doit être libellée dans la devise d'ouverture d'origine de votre compte ou dans une autre devise prise en charge par PayPal pour les virements dans votre pays de résidence.

Vous ne pouvez virer le solde PayPal que dans la devise d'ouverture de votre compte, sauf entente contraire de notre part. Pour pouvoir virer le solde PayPal libellé dans une autre devise, vous devez convertir la devise dans la devise d'ouverture de votre compte. Dans le cas contraire, celle-ci sera convertie pour vous au moment de votre virement. Notre taux de change de transaction sera utilisé.

Cela signifie que si vous virez :

- un solde PayPal libellé dans une devise autre que la devise d'ouverture d'origine de votre compte, des frais vous seront facturés pour la conversion dans votre devise d'ouverture d'origine ; et
- vers une source d'approvisionnement (par exemple, une carte ou un compte bancaire) libellée dans une devise autre que la devise d'ouverture d'origine de votre compte, des frais vous seront facturés pour la conversion dans la devise dans laquelle la source d'approvisionnement est libellée.

Pour vous protéger, ainsi que les autres utilisateurs et nous-mêmes, contre toute perte, et nous permettre de respecter nos obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et autres obligations légales, nous pourrions retarder un virement dans certains cas, notamment si nous devons vérifier que vous avez autorisé le virement ou si des paiements sur votre compte PayPal ont fait l'objet d'une annulation (par exemple, suite à une opposition bancaire, à l'annulation d'un virement ou à un litige soumis par un acheteur). Si nous plaçons une restriction sur votre compte PayPal, si un paiement est suspendu ou si votre compte ou un compte associé a un solde négatif dans une devise quelle qu'elle soit alors qu'un virement depuis votre compte PayPal est en attente, vous devrez émettre à nouveau le virement une fois que la restriction ou suspension aura été levée, ou que le solde négatif aura été entièrement réglé.

Nous pouvons définir des limites pour vos virements et vous pouvez consulter toute limite de virement en vous connectant à votre compte PayPal. Vous devez suivre les

étapes que nous vous notifierons ou publierons de temps à autre (ce que nous pouvons préciser dans l'aperçu de votre compte) pour lever votre limite de virement.

## **Gérer votre argent dans plusieurs devises**

Lorsque vous ouvrez votre compte, celui-ci est configuré pour être utilisé avec la devise d'ouverture de votre compte.

La devise d'ouverture de votre compte est l'euro (EUR).

Nous pouvons configurer votre compte davantage pour que vous puissiez stocker de l'argent et envoyer et recevoir des paiements dans des devises autres que la devise d'ouverture de votre compte. Si vous détenez un solde PayPal, nous pouvons vous autoriser à le convertir dans un solde dans une autre devise.

Si votre solde PayPal ne suffit pas à couvrir le montant d'un paiement que vous nous demandez d'effectuer dans une devise particulière, nous pouvons effectuer une conversion de devise de tout solde PayPal dans une autre devise pour couvrir le manque à gagner. Des restrictions peuvent s'appliquer concernant les destinations vers lesquelles vous pouvez envoyer des paiements dans certaines devises.

Nous pouvons vous permettre de choisir la manière dont votre compte traite et/ou convertit les paiements reçus dans des devises autres que la devise d'ouverture de votre compte. Pour recevoir de l'argent dans une devise autre que la devise d'ouverture de votre compte, il peut être nécessaire de créer un solde dans cette devise ou de convertir l'argent dans une autre devise que nous vous autorisons à détenir.

Les paiements effectués dans certaines devises ne peuvent être reçus que si une conversion automatique de l'argent est effectuée dans une devise que nous vous autorisons à détenir.

Si vous recevez un paiement d'une personne qui n'a pas de compte PayPal et que le paiement est effectué dans une devise que vous n'avez pas encore configurée sur votre compte, nous pouvons convertir automatiquement le montant reçu dans une devise configurée pour être utilisée sur votre compte au moment où le paiement est effectué.

Consultez la section [Virer de l'argent](#) ci-dessus pour savoir comment les virements dans différentes devises peuvent être effectués.

Si l'un des soldes en devises de votre compte est négatif pour quelque raison que ce soit, nous pourrions prélever le montant dû en utilisant l'argent que vous détenez sur un solde dans une autre devise, ou en déduisant les montants que vous nous devez de

l'argent que vous recevez sur votre compte ou que vous tentez de virer ou d'envoyer depuis votre compte ou dans un autre compte, ou encore en déduisant l'argent de tout virement que vous tentez d'effectuer. Si, pendant une période de 21 jours, votre solde PayPal affiche un montant négatif dans une devise autre que l'euro (EUR), nous pourrions convertir le montant que vous nous devez en euros.

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites au montant que vous pouvez convertir ou au nombre de conversions que vous pouvez effectuer. Vous êtes responsable de tous les risques associés au maintien de plusieurs devises dans un compte PayPal. Vous ne pouvez pas gérer ou convertir des devises à des fins de spéculation, d'arbitrage de conversion, d'options de conversion ou pour toute autre activité qui, selon nous, est principalement un moyen de gagner de l'argent en fonction des taux de conversion. Nous pouvons suspendre ou annuler toute transaction qui, selon nous, viole ce règlement.

---

### **Comment nous convertissons les devises**

Si PayPal convertit la devise, cette conversion sera effectuée en fonction du taux de change de transaction que nous avons défini pour la conversion de devise concernée.

Le taux de change est ajusté régulièrement et inclut une [Commission de Conversion de devise](#) appliquée et retenue par PayPal sur un taux de change de base pour constituer le taux applicable à votre taux de conversion. Le taux de change de base est basé sur les taux des marchés des changes de gros le jour de la conversion ou le jour ouvré précédent ; ou, si requis par la loi ou la réglementation, fixé en fonction du(des) taux de référence du gouvernement concerné(s).

Nous pouvons mettre à votre disposition un taux de change de transaction (y compris notre [commission de conversion de devise](#)) consultable lorsque vous effectuez votre transaction. Si vous terminez la transaction, ce taux de change peut s'appliquer au paiement de la transaction au moment de son traitement, ou ce taux ne peut être valable que si le paiement de cette transaction est traité dans un délai limité, comme indiqué lors de la transaction. Passée cette période limitée, nous pouvons utiliser le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de la transaction ou ne pas effectuer la conversion de devise.

Si vous avez autorisé un paiement en vertu d'un accord de facturation et que nous effectuons une conversion de devise pour ledit paiement, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de la transaction de paiement. Le taux de change de transaction peut varier pour chaque paiement en vertu de l'autorisation de facturation.

Nous pouvons vous fournir l'accès à l'outil "Convertisseur de devises" pour voir quel taux de change de transaction (y compris notre [commission de conversion de devise](#)) peut s'appliquer pour certaines conversions de devises. Tous les taux affichés à l'aide de l'outil Convertisseur de devises s'appliquent uniquement au moment où vous utilisez l'outil et sont susceptibles de changer.

---

### **Choix de conversion de devise**

Lorsque votre paiement est approvisionné par une carte de débit ou de crédit et que PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire, vous consentez et vous nous autorisez à convertir la devise à la place de l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit.

Vous pouvez éventuellement demander à votre émetteur de cartes de convertir la devise du paiement par carte dans la devise dans laquelle vous envoyez le paiement depuis votre compte PayPal, le cas échéant pour cet émetteur de cartes et son réseau. Cette sélection peut vous être présentée sous différentes formes, notamment le choix de la devise utilisée pour la transaction, si nous ou l'émetteur de votre carte effectue la conversion, ou le taux de conversion utilisé pour la transaction, entre autres. Si l'émetteur de votre carte convertit la devise, il déterminera le taux de conversion de devise et les frais facturés.

PayPal effectuera toujours la conversion pour les transactions pour lesquelles vous utilisez le solde existant ou votre compte bancaire enregistré est la source d'approvisionnement.

Si PayPal détermine que la conversion de la devise est nécessaire pour une transaction qui nécessite également le choix d'une source d'approvisionnement secondaire, vous ne pourrez peut-être pas choisir séparément si PayPal ou l'émetteur de votre carte effectue la conversion de devise sur le paiement à partir de votre source d'approvisionnement secondaire.

Lorsqu'une conversion de devise est proposée dans le point de vente par le marchand, et non par PayPal, et que vous choisissez d'autoriser la transaction de paiement sur la base du taux de change et des frais du marchand, PayPal n'assume aucune responsabilité pour ladite conversion de devise.

### **Relevés de compte et demande d'enregistrement de compte**

À moins que votre compte ne soit restreint, vous pouvez afficher et télécharger votre relevé de compte PayPal en vous connectant à votre compte PayPal. Vous acceptez de

consulter vos transactions via l'historique de votre compte PayPal au lieu de recevoir des relevés périodiques par email.

Les informations clés relatives à vos paiements vous seront communiquées par email et l'historique de vos transactions sera également mis à jour et mis à votre disposition à tout moment en vous connectant à votre compte. Vous pouvez également accéder à un rapport téléchargeable depuis votre compte PayPal. Il indiquera tous les frais engagés et tous les autres montants débités de votre compte PayPal au cours de la période concernée. Le rapport ne sera mis à jour et mis à disposition que s'il y a eu une activité sur votre compte PayPal ou si des frais ont été engagés au cours de la période concernée. La manière dont nous fournissons les informations de transaction vous permettra de stocker et de reproduire les informations telles quelles, par exemple en imprimant une copie.

Nous nous réservons le droit de facturer des [frais](#) pour vous fournir des informations supplémentaires ou pour fournir l'historique des transactions et d'autres informations sur les [frais](#) de manière différente, mais nous ne vous facturerons pas pour les documents demandés si vous affirmez, de bonne foi, qu'une erreur relative à votre compte PayPal s'est produite.

## **Frais**

Nous facturons des frais pour nos services tel qu'indiqué sur la [page Tarifs](#).

Les frais indiqués incluent toutes les taxes applicables. Cependant, il peut exister d'autres taxes ou coûts qui ne sont pas payés par notre intermédiaire ou que nous n'imposons pas.

Vous êtes responsable des frais de téléphone et des frais facturés par votre fournisseur de service Internet ou des frais similaires ou associés liés à votre utilisation de nos services.

Nous pouvons déduire nos frais de votre solde PayPal. Nous pouvons déduire nos frais liés aux transactions des montants que nous transférons avant que l'argent ne soit crédité sur votre solde PayPal.

Nous vous fournirons les détails des montants que vous recevez et de nos frais facturés par email ou dans l'historique de vos transactions (auquel vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte).

Si votre paiement nécessite que vous nous payiez des frais, nous pouvons vous les divulguer lorsque vous nous indiquez vos instructions de paiement.

Vous ne pouvez ni prélever ni déduire aucun montant de nos frais.

Nous pouvons facturer des services supplémentaires que nous fournissons en dehors des présentes Conditions d'utilisation. Nous vous informerons de ces frais lorsque vous demanderez le service.

# CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

## Effectuer un paiement

### Dispositions générales pour effectuer un paiement

#### Vos instructions de paiement

Nous pouvons vous permettre de nous fournir vos instructions de paiement de quelque manière que ce soit, et nous pouvons vous en informer de temps à autre. La manière dont vous fournissez vos instructions de paiement peut dépendre du type de paiement que vous effectuez, par exemple :

- Si vous payez un achat ou faites un don, de nombreux vendeurs et/ou collectionneurs de fonds vous autorisent à nous fournir vos instructions de paiement dans un paiement PayPal dédié ou une autre intégration de collecte de paiement PayPal sur leur site.
- Vous pouvez utiliser la fonction Envoyer de l'argent lorsque vous vous connectez à votre compte PayPal pour envoyer un paiement à quelqu'un.

Nous pouvons vous demander d'authentifier vos instructions (c'est-à-dire nous fournir les informations dont nous avons besoin pour que nous soyons sûrs que c'est vous qui fournissez les instructions, telles que vos identifiants de connexion corrects - ceci pourrait inclure votre adresse email et votre mot de passe) et sinon, vous connecter à votre compte PayPal pour nous fournir vos instructions de paiement.

Nous pourrions vous proposer de choisir certains destinataires pour une expérience de paiement plus rapide, ce qui fera d'eux des "bénéficiaires de confiance" pour vos futurs paiements en leur faveur. En principe, nous ne vous demanderons pas de vous connecter (avec un mot de passe, un code d'accès ou un code similaire) pour effectuer lesdits paiements. Vous pouvez consulter et modifier à tout moment la liste de vos bénéficiaires de confiance dans votre compte PayPal.



---

### **Annuler vos instructions de paiement**

Une fois que vous nous avez transmis les instructions de paiement, vous ne pouvez plus les annuler, sauf s'il s'agit d'une instruction de paiement dans le cadre d'un contrat de facturation (voir ci-dessous pour plus de détails).

---

### **Combien de temps prendra mon paiement ?**

Votre paiement à un autre utilisateur sera débité de votre compte le jour ouvré suivant la réception de vos instructions de paiement complètes.

Le paiement sera débité de votre compte dans les deux Jours ouvrés si nous recevons vos instructions de paiement complets :

- Un jour non ouvré

Après 16h heure locale de Belgique un jour ouvré

Nous pouvons vous autoriser à nous demander d'effectuer votre paiement à une date ultérieure spécifique, auquel cas votre paiement sera débité de votre compte à cette date ultérieure.

D'autres dispositions de ces Conditions d'utilisation peuvent entraîner une prolongation des délais ci-dessus.

---

### **Quand pouvons-nous refuser d'effectuer votre paiement ?**

Nous pouvons considérer vos instructions de paiement comme incomplètes et nous pouvons refuser d'effectuer votre paiement si :

- Vous n'avez pas suffisamment d'argent sur votre solde PayPal.
- Nous avons des raisons de croire qu'il n'y a pas suffisamment d'argent dans vos sources d'approvisionnement liées pour couvrir votre paiement.
- Vous n'avez pas fourni toutes les informations obligatoires demandées lors de la procédure de paiement que nous utilisons pour obtenir vos instructions de paiement (par exemple, des informations suffisantes sur le destinataire et l'authentification de votre instruction de paiement).
- Le paiement dépasse la limite d'envoi que nous vous indiquons lorsque vous essayez d'effectuer le paiement.
- Nous avons des raisons de croire qu'une activité interdite a eu lieu concernant votre compte ou que vous enfreignez de quelque manière que ce soit les présentes Conditions d'utilisation.

---

## **Lorsque votre paiement n'est pas accepté par le destinataire**

Si nous vous permettons d'envoyer un paiement à quelqu'un qui n'a pas de compte PayPal, le destinataire peut réclamer l'argent en ouvrant un compte PayPal.

Si le destinataire possède déjà un compte PayPal, il peut refuser d'accepter l'argent.

Si le destinataire refuse d'accepter l'argent ou n'ouvre pas de compte PayPal et réclame l'argent dans les 30 jours suivant son envoi, l'argent (y compris les frais qui vous ont été facturés) sera remboursé sur votre compte PayPal. Voir [Remboursements sur votre compte](#) pour savoir ce qui peut se produire lorsque votre compte PayPal reçoit un remboursement.

---

## **Limites d'envoi**

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites au montant et à la valeur des paiements que vous pouvez effectuer, y compris de l'argent que vous envoyez pour des achats. Vous pouvez afficher n'importe quelle limite d'envoi en vous connectant à votre compte PayPal. Pour lever votre limite d'envoi, vous devez suivre les étapes que nous vous indiquerons ou publierons de temps à autre (ce que nous pouvons préciser dans l'aperçu de votre compte).

## **Configurer des débit automatiques à partir de votre compte**

### **Paiements retardés du vendeur**

Lorsque vous payez certains vendeurs ou certains achats (par exemple, des achats qui doivent vous être expédiés ou qui peuvent être mis à jour et finalisés par le vendeur), vous fournissez :

- Une autorisation au vendeur pour recouvrer votre paiement ultérieurement
- Une instruction à PayPal nous indiquant de payer automatiquement ledit vendeur lorsqu'il demande le paiement

Votre autorisation reste généralement valide pendant 30 jours, mais peut rester valide plus longtemps. Si vous disposez d'un solde, nous pourrions mettre en attente le montant du paiement jusqu'à ce que le vendeur recouvre votre paiement. Si votre paiement requiert une conversion de devise de notre part, le taux de change de transaction sera déterminé et appliqué (comme indiqué dans la section [Conversion de devise](#)) au moment du traitement du paiement.

Votre autorisation permet au vendeur de modifier le montant du paiement avant son recouvrement (pour tenir compte des modifications d'achat que vous pouvez convenir avec lui, telles que des taxes supplémentaires, des frais de livraison ou d'affranchissement ou des remises). PayPal n'est pas tenu de vérifier les modifications à quelque moment que ce soit (notamment au moment du virement). Nous pourrions virer un montant quel qu'il soit sur la base de votre autorisation et à réception des instructions du vendeur concernant le montant du paiement final.

---

### **Autorisation de facturation**

Vous pouvez utiliser une autorisation de facturation pour gérer les paiements au même destinataire de manière automatique et continue. Lorsque vous concluez un accord de facturation :

- a. Vous autorisez le ou les destinataires nommés à recouvrer les paiements de votre compte, selon le choix du destinataire (par exemple, pour les paiements des montants que vous devez au destinataire suite à un achat de biens ou de services dans le cadre d'un contrat distinct que vous avez conclu avec lui).
- b. Vous demandez à PayPal de payer le ou les destinataires nommés (ou d'autres destinataires désignés par le ou les destinataires nommés) lorsque lesdits destinataires nommés demandent à PayPal d'effectuer votre paiement.

Le destinataire devient alors un "bénéficiaire de confiance" de tous les paiements que vous effectuez en sa faveur. C'est pourquoi nous ne vous demanderons généralement pas de vous connecter (avec un mot de passe, un code d'accès ou un code similaire) pour approuver lesdits paiements ultérieurs lorsqu'ils seront effectués.

Les paiements effectués en vertu de l'autorisation de facturation peuvent être variables et peuvent être effectués à des dates différentes. Nous ne sommes qu'un fournisseur de services de paiement, nous ne pouvons donc pas savoir (et ne vous attendez pas à ce que nous le sachions) ce que vous avez convenu ou non avec le destinataire ou savoir pourquoi le destinataire a décidé de récupérer votre paiement. Nous ne sommes pas tenus de vérifier ou de confirmer le montant que le destinataire nous indique afin de traiter les paiements effectués en vertu de l'autorisation de facturation.

Nous utilisons plusieurs termes pour désigner les paiements qui peuvent être gérés par une autorisation de facturation, notamment les "paiements automatiques", les "paiements d'abonnement", les "paiements récurrents", les "transactions de référence", les "virements préautorisés" ou les "paiements préapprouvés".

Vous pouvez annuler votre autorisation de facturation à tout moment dans l'interface de votre compte ou en [nous contactant](#). Lorsqu'un paiement en vertu de ladite autorisation de facturation doit être effectué avant la fin du jour ouvré suivant votre demande d'annulation, nous pouvons annuler votre autorisation de facturation une fois le paiement effectué. Si vous annulez une autorisation de facturation, les sommes correspondant aux biens ou services que vous avez reçus mais que vous n'avez pas payés restent dues au destinataire.

Si nous déterminons que la conversion de devise est nécessaire pour une autorisation de facturation et que nous procédons à la conversion, nous utiliserons le taux de change de transaction (y compris notre commission de conversion de devise) en vigueur au moment du traitement du paiement. Le taux de change pour chaque transaction de paiement peut varier.

## **Remboursements sur votre compte**

### **Comment les remboursements peuvent se produire**

Nous pouvons éventuellement autoriser le destinataire de votre paiement à :

- Refuser de l'accepter
- Décider de l'accepter, puis utiliser notre service pour vous rembourser ultérieurement l'intégralité ou une partie du montant du paiement

Le montant de tout paiement refusé ou remboursé sera recredité sur votre Solde. Le montant d'un paiement non récupéré sera recredité sur votre Solde dans un délai de 30 jours après la date du paiement initial. Si le montant d'un paiement vous est renvoyé comme indiqué ci-dessus, nous pourrons le convertir soit :

- Dans la devise du solde que vous avez utilisé pour le paiement d'origine (avant toute conversion dans la devise reçue par le destinataire)
- Dans la devise d'ouverture de votre compte
- en dollars américains (un solde sera créé sur votre compte pour cette devise, si vous n'en avez pas déjà un).

Si le paiement d'origine que vous avez envoyé impliquait une conversion de devise, nous convertissons le montant renvoyé à partir de la devise reçue par le destinataire comme suit :

- Si le montant est renvoyé le jour suivant la date du paiement d'origine, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur à la date du paiement d'origine pour que vous receviez le montant d'origine (y compris la commission

de conversion de devise que vous avez payée) dans la devise d'origine que vous avez convertie pour le paiement d'origine.

- Si le montant n'est pas renvoyé le jour suivant la date du paiement d'origine, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur au moment de la conversion du montant renvoyé. Vous acceptez de prendre à votre charge la [commission de conversion de devise](#) pour les montants qui vous sont renvoyés sous forme de remboursements ou de paiements refusés.

Sauf indication contraire détaillée ci-dessus, vous acceptez de prendre en charge la [commission de conversion de devise pour les montants qui vous sont renvoyés sous forme de remboursements ou de paiement refusés](#) lorsque vous convertissez un montant qui vous est renvoyé de la manière qu'expliquée ci-dessus. Le taux de change de transaction peut être appliqué immédiatement et sans préavis.

Nous pouvons également virer automatiquement l'argent remboursé de votre Solde et le transférer sur la source d'approvisionnement que vous avez utilisée pour le paiement d'origine. Les virements peuvent également donner lieu à une conversion de devise –voir la section [Virer de l'argent](#) ci-dessus.

---

### **Risques lors de la réception des remboursements**

La valeur du montant remboursé pourrait être inférieure au montant de votre paiement initial. Cela peut se produire à la suite de :

- L'envoi, par le destinataire, d'un remboursement dont la valeur est inférieure au montant de votre paiement initial. PayPal étant uniquement un fournisseur de services de paiement, nous ne pouvons pas connaître le montant du remboursement qui vous est dû de la part du destinataire du paiement d'origine, ni la raison pour laquelle le destinataire vous a remboursé un montant particulier, ni connaître
- Fluctuations du taux de change de transaction

PayPal n'est responsable d'aucune perte résultant de la décision, de la part du destinataire, de refuser ou rembourser votre paiement, sauf dans la mesure où PayPal n'a pas correctement traité un remboursement envoyé par le destinataire

Nous ne sommes pas responsables envers vous de la différence entre la valeur de votre paiement d'origine et la valeur du remboursement qui en résulte, sauf dans la mesure où le remboursement est un paiement incorrect (voir la section [Résolution des problèmes](#)).

### **Financer votre paiement**

## **Sélectionner une source d'approvisionnement préférée**

Vous pouvez sélectionner une source d'approvisionnement préférée lorsque vous êtes connecté à votre compte. Sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, la source d'approvisionnement préférée sera utilisée comme source d'approvisionnement par défaut pour les paiements que vous envoyez depuis votre compte.

Vous pouvez définir des sources d'approvisionnement préférées distinctes pour certaines autorisation de facturation.

---

## **Modalités d'approvisionnement spéciales**

Certains paiements peuvent être financés au moyen d'e modalités d'approvisionnement spéciales liées à votre compte PayPal, telles qu'un solde spécifique pour le marchand/transaction, des chèques-cadeaux ou d'autre modalités de financement promotionnelles. L'utilisation et la priorité de ces modalités d'approvisionnement spéciales sont soumises à des conditions générales supplémentaires entre vous et PayPal. L'Aperçu de votre compte peut indiquer le montant notionnel disponible dans vos Modalités d'approvisionnement spéciales afin de financer à tout moment les paiements admissibles. Ce montant ne constitue pas de la monnaie électronique, ne fait pas partie de votre solde PayPal et ne peut pas être échangé contre des espèces. Il représente uniquement le montant de monnaie électronique que PayPal propose d'émettre et de créditer sur votre compte PayPal lors d'un paiement PayPal éligible (et uniquement pour approvisionner immédiatement ledit paiement), sous réserve des autres conditions générales (et uniquement pour la période mentionnée dans lesdites conditions générales) d'utilisation de ladite Source d'approvisionnement spéciale. Si votre paiement PayPal financé par une modalité d'approvisionnement spéciale est révoqué (notamment annulé) ultérieurement pour quelque raison que ce soit, PayPal conservera le montant que représente la partie dudit paiement PayPal financée par votre modalité d'approvisionnement spéciale et (sous réserve que ladite modalité d'approvisionnement spéciale n'ait pas déjà expiré) rétablira la modalité d'approvisionnement spéciale.

---

## **Financer des paiements que vous envoyez depuis votre compte**

Nous obtiendrons de la monnaie électronique pour le paiement que vous envoyez depuis votre compte auprès des sources d'approvisionnement suivantes dans l'ordre indiqué ci-dessous, dans la mesure où elles sont disponibles :

1. Modalités d'approvisionnement spéciales (si disponibles pour la transaction donnée)
2. Source d'approvisionnement préférée (si sélectionnée et disponible)

3. Solde PayPal préexistant
4. Compte bancaire (virement instantané via mandat bancaire)
5. PayPal Credit (si disponible)
6. Carte bancaire PayPal (si disponible)
7. Carte bancaire PayPal (si disponible)
8. Carte bancaire
9. Carte bancaire
10. Compte bancaire (virement différé)

## **Protection des Achats PayPal**

Lorsque vous effectuez un achat auprès d'un vendeur qui accepte PayPal, vous pouvez être éligible à un remboursement dans le cadre de la Protection des Achats PayPal. Le cas échéant, le programme de Protection des Achats PayPal vous donne droit à un remboursement du prix d'achat total de l'objet, ainsi que des frais de livraison initiaux que vous avez éventuellement payés. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible à la Protection des Achats PayPal. La décision initiale de PayPal est jugée définitive. Cependant, vous pouvez éventuellement contester cette décision si vous êtes en possession de nouvelles informations ou de preuves irréfutables qui n'étaient pas disponibles au moment de la détermination initiale, ou si vous pensez qu'il y a eu une erreur lors de la prise de décision.

**IMPORTANT** : dans le cadre du règlement de votre réclamation, vous devrez peut-être renvoyer l'objet au vendeur ou à toute autre partie indiquée par PayPal. La Protection des Achats PayPal ne vous donne pas droit au remboursement des frais de retour qui vous seront éventuellement imputés à cette occasion.

Le programme de Protection des Achats PayPal peut s'appliquer lorsque vous rencontrez les problèmes particuliers suivants dans le cadre d'une transaction :

- Vous n'avez pas reçu l'objet acheté auprès d'un vendeur (réclamation ci-après désignée par l'intitulé "Objet non reçu").
- Vous avez reçu un objet, mais il ne s'agit pas de ce que vous avez commandé (réclamation ci-après désignée par l'intitulé "Ne correspondant pas du tout à sa description").

Si vous pensez qu'une transaction effectuée par le biais de votre compte PayPal l'a été sans votre autorisation, votre réclamation à ce titre ne s'inscrit pas dans le programme de Protection des Achats PayPal. Pour en savoir plus, consultez la section [Responsabilité relatives aux transactions non autorisées et autres erreurs](#) ci-dessous.

---

## Transactions par QR code

Si vous achetez un objet à un vendeur en personne en utilisant un QR code PayPal destiné aux biens et services, votre transaction peut être éligible à la Protection des Achats PayPal.

---

## Réclamations de type Objet non reçu

Votre réclamation *ne sera pas* éligible à un remboursement pour Objet non reçu au titre de la Protection des Achats PayPal si :

- Vous récupérez l'objet en personne ou vous organisez sa collecte en votre nom, y compris si vous utilisez PayPal dans le point de vente d'un vendeur, à l'exception des transactions en personne de biens et services par [QR code PayPal](#), ou
- Le vendeur a fourni une [preuve de livraison](#).

Si le vendeur présente une preuve attestant qu'il vous a livré les biens, PayPal peut donner gain de cause au vendeur en cas de réclamation de type Objet non reçu, même si vous soutenez que vous n'avez pas reçu les biens.

---

## Réclamations de type Ne correspondant pas du tout à sa description

Un objet peut être considéré comme Ne correspondant pas du tout à sa description si :

- L'objet est matériellement différent de la description que le vendeur en a fait.
- Vous avez reçu un objet complètement différent.
- L'état de l'objet n'était pas correctement présenté. Par exemple, l'objet était décrit comme neuf alors qu'il est d'occasion.
- L'objet n'est pas authentique alors qu'il était présenté comme tel (par ex., contrefaçon).
- Certaines pièces ou fonctionnalités importantes de l'objet sont manquantes, ce qui n'était pas indiqué dans sa description au moment de l'achat.
- Vous avez acheté un certain nombre d'objets, mais vous ne les avez pas tous reçus.
- L'objet a été endommagé lors de son expédition.
- L'objet reçu est inutilisable en l'état et n'était pas décrit comme tel.

Un objet peut ne pas être considéré comme Ne correspondant pas du tout à sa description si :

- Le vendeur a correctement décrit le défaut de l'objet dans sa description.



- L'objet était correctement décrit, mais vous n'en vouliez plus à sa réception.
- L'objet était correctement décrit, mais ne répondait pas à vos attentes.
- L'objet a de petites égratignures et était décrit comme ayant déjà été utilisé.

---

### **Objets et transactions inéligibles au titre de la Protection des Achats PayPal**

Les paiements relatifs aux éléments suivants ne sont pas éligibles à un remboursement en vertu de la Protection des Achats PayPal :

- Immobilier, notamment les biens résidentiels.
- Produits financiers ou investissements de quelque nature que ce soit.
- Entreprises (lorsque vous achetez ou investissez dans une entreprise).
- 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 hoverboards à roues.
- Réclamations de type Ne correspondant pas du tout à sa description pour des objets entièrement ou partiellement personnalisés.
- Dons, y compris les paiements sur les plateformes de financement participatif et les paiements effectués sur des plateformes de crédit participatif.
- Objets interdits par le [Règlement sur les utilisations autorisées](#) de PayPal.
- Pour les réclamations de type Objet non reçu, les objets que vous récupérez en personne ou dont vous organisez la collecte en votre nom, notamment les objets achetés dans un point de vente, à l'exception des transactions en personne de biens et services par [QR code PayPal](#).
- Machines industrielles utilisées dans la fabrication.
- Paiements aux organismes publics (à l'exception des entreprises d'État) ou aux commerçants agissant sur mandat des organismes publics.
- Paiement équivalent à de l'argent, notamment les objets de valeur stockée, tels que les chèques-cadeaux et les cartes prépayées.
- Jeux d'argent et/ou toute autre activité avec frais d'inscription et prix.
- Paiements personnels.
- Paiements effectués à l'aide de la fonctionnalité de Paiements groupés de PayPal ou en dehors de votre compte PayPal.

---

### **Éligibilité des transactions au titre de la Protection des Achats PayPal**

Pour pouvoir bénéficier de la Protection des Achats PayPal, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- Disposer d'un compte PayPal en règle.
- Payer l'objet éligible à partir de votre compte PayPal.

- Essayer de contacter le vendeur pour résoudre le problème directement avant de déposer une réclamation au titre de la "Protection des Achats PayPal via le [Gestionnaire de litiges](#)
- Répondre à la demande de documentation de PayPal et à d'autres informations dans les délais exigés.
- Signaler un litige dans le Gestionnaire de litiges dans un délai de 180 jours suivant la date à laquelle vous avez envoyé le paiement, puis suivre notre procédure de résolution des litiges en ligne.
- Ne pas avoir reçu de remboursement ou accepté une solution alternative pour votre achat auprès d'une autre source

---

### Notre procédure de résolution des litiges en ligne

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème concernant une transaction directement avec un vendeur, vous devez suivre la procédure de résolution des litiges en ligne dans le [Gestionnaire de litiges](#) pour déposer une réclamation au titre de notre Protection des Achats PayPal. Vous pouvez également déposer une réclamation (Étape 2 ci-dessous) en nous appelant afin de joindre un conseiller. Les étapes à suivre sont indiquées ci-dessous. Si vous ne les suivez pas, votre réclamation peut être rejetée :

Étape 1 : **signalez un litige** dans un délai de 180 jours suivant la date à laquelle vous avez effectué le paiement. De cette manière, vous pourrez peut-être entamer une conversation directe avec le vendeur au sujet du problème rencontré avec la transaction, ce qui pourra faciliter la résolution du litige. Si vous ne parvenez pas à résoudre le litige directement avec le vendeur, passez à l'étape 2.

Nous [suspendrons](#) l'argent associé à la transaction sur le compte PayPal du vendeur jusqu'à ce que le litige soit résolu ou clôturé.

Étape 2 : **faites remonter le litige en demande** de remboursement dans les 20 jours suivant son signalement si vous ne parvenez pas à trouver un accord avec le vendeur, sans quoi nous le clôturerons automatiquement. Vous pouvez faire remonter le litige en demande de remboursement dans le [Gestionnaire de litiges](#). Le vendeur ou PayPal peut également faire remonter le litige en réclamation à ce stade. Si vous déposez une réclamation Objet non reçu, PayPal peut vous demander d'attendre au moins 7 jours à compter de la date de la transaction pour transformer le litige en réclamation.

Étape 3 : **répondez aux demandes de documents ou à toute autre demande d'information de PayPal** une fois que vous-même, le vendeur ou PayPal avez fait remonter le litige en demande de remboursement. PayPal peut vous demander de fournir des reçus, des évaluations de tiers, des rapports de police ou tout autre

document. Vous devez répondre à ces demandes en temps voulu, conformément aux indications données dans les correspondances que nous vous adressons.

Étape 4 : **conformez-vous aux demandes d'expédition de PayPal en temps voulu** si vous déposez une réclamation de type Ne correspondant pas du tout à sa description. PayPal peut vous demander de renvoyer l'objet à vos propres frais au vendeur, à PayPal ou à un tiers (qui sera précisé par PayPal) et de fournir une Preuve de livraison.

Étape 5 : **PayPal prend une décision** (notamment la clôture automatique de tout litige ou de toute réclamation), à son entière discrétion, en fonction des conditions de couverture et d'éligibilité énoncées ci-dessus, de toute information supplémentaire communiquée au cours de la procédure de résolution des litiges en ligne ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

---

### **Vente de billets**

Dans certains cas, si vous achetez un billet ou payez un droit d'entrée vous permettant d'assister à un événement auprès du destinataire d'un paiement qui est titulaire d'un compte PayPal britannique (« Événement »<sup>[OBJ]</sup>), tout l'argent versé par vos soins sera détenu en fiducie par PayPal, de sorte que l'intérêt bénéficiaire de cet argent vous revienne jusqu'à ce que l'événement en question ait lieu.

---

### **Litige avec PayPal ou l'émetteur de votre carte**

Si vous avez utilisé une carte bancaire comme mode de paiement d'une transaction par le biais de votre compte PayPal et que vous n'êtes pas satisfait de la transaction, vous pouvez contester la transaction auprès de l'émetteur de votre carte. Les droits d'opposition bancaire applicables en cas de paiement par carte peuvent être plus étendus que ceux qui sont mis à votre disposition au titre de la Protection des Achats de PayPal. Par exemple, si vous contestez une transaction auprès de l'émetteur de votre carte, vous pourrez peut-être récupérer les sommes que vous avez déboursées pour des objets insatisfaisants, même s'ils ne sont pas éligibles à la protection de PayPal à titre de réclamation Ne correspondant pas du tout à sa description.

Vous devez choisir de signaler un litige auprès PayPal au titre de notre Protection des Achats PayPal ou de le signaler auprès de l'émetteur de votre carte. Vous ne pouvez pas engager ces actions simultanément ni demander deux remboursements. Si vous signalez un litige/déposez une réclamation auprès de PayPal et que vous signalez un litige/déposez une réclamation pour la même transaction auprès de l'émetteur de votre carte, nous clôturerons le litige signalé/la réclamation déposée auprès de nos services. Cette clôture n'aura aucune incidence sur la procédure de litige engagée auprès de

l'émetteur de votre carte. Par ailleurs, si vous signalez un litige auprès de l'émetteur de votre carte, vous ne pouvez pas signaler un litige/déposer une réclamation ultérieurement auprès de nos services.

Si vous décidez de contester une transaction auprès de PayPal et que nous ne vous donnons pas gain de cause, vous pouvez chercher à signaler ultérieurement le litige auprès de l'émetteur de votre carte. Si PayPal ne prend pas de décision définitive concernant votre réclamation avant la date limite de signalement d'un litige imposée par l'émetteur de votre carte et que, en raison du retard de notre réponse, vous récupérez une somme inférieure au montant total que vous auriez dû récupérer auprès de l'émetteur de votre carte, nous vous rembourserons le reste de votre perte (moins la somme déjà perçue du vendeur ou de l'émetteur de votre carte).

Avant de contacter l'émetteur de votre carte ou de signaler un litige auprès de PayPal, vous devez contacter le vendeur pour tenter de résoudre le problème conformément au règlement du vendeur concernant les retours.

# CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

## Réception de paiements

### Dispositions générales pour recevoir des paiements

PayPal peut autoriser quiconque (avec ou sans compte PayPal) à effectuer un paiement entraînant l'envoi ou le transfert de monnaie électronique sur votre compte.

En intégrant à votre plateforme/interface de paiement en ligne toute fonctionnalité visant à permettre à un payeur sans compte PayPal d'envoyer un paiement sur votre compte PayPal, vous acceptez toutes les conditions d'utilisation supplémentaires de ladite fonctionnalité que PayPal mettra à votre disposition sur n'importe quelle plateforme en ligne ou page du site PayPal ou Braintree (y compris toute page destinée aux développeurs et notre page [Contrats d'utilisation](#)). Lesdites conditions d'utilisation incluent l'[Accord relatif aux Autres modes de paiement PayPal](#).

La réception d'un paiement sur votre compte n'est pas assimilée à la réception de fonds. Une notification indiquant qu'un paiement vous a été envoyé ne constitue pas un reçu de monnaie électronique sur votre compte, à moins que vous n'ayez accepté le paiement.

Nous pouvons vous permettre d'accepter des paiements dans n'importe quelle devise prise en charge par notre Service de temps à autre.

Lorsque vous (au lieu de PayPal) proposez au payeur au point de vente une conversion de devise d'un montant que vous recevez via PayPal, vous informerez l'acheteur du taux de change et des frais qui s'appliqueront à la transaction. PayPal ne saurait encourir aucune responsabilité vis-à-vis de l'acheteur si vous omettez de l'informer du taux de change et des frais applicables. Vous reconnaissez que si vous n'informez pas l'acheteur du taux de change et des frais applicables, cette omission pourrait être constitutive d'un délit.

Tout paiement qui vous est envoyé peut faire l'objet d'une [annulation](#), d'une [vérification de paiement](#), d'une [restriction](#), d'une [réserve](#) ou d'une [retenue](#) comme autorisé par le présent contrat d'utilisation.

---

### **Limites de réception**

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites au montant et à la valeur des paiements que vous pouvez effectuer, y compris de l'argent que vous envoyez pour des achats. Pour lever votre limite de réception, vous devez suivre les étapes que nous vous indiquerons ou publierons de temps à autre (ce que nous pouvons préciser dans l'aperçu de votre compte).

---

### **Nouvelle solution de paiement incluse dans PayPal Commerce Platform**

PayPal Commerce Platform inclut notre nouvelle solution de paiement qui comprend :

- notre fonction de paiement groupé dédiée dans votre plateforme/interface de paiement en ligne pour permettre à un acheteur, avec ou sans compte, d'envoyer des paiements sur votre compte ; et
- Protection contre la fraude.

Nous pouvons vous proposer tout ou partie de la solution de paiement. Si nous vous proposons la nouvelle solution de paiement et que vous choisissez de l'utiliser, vous acceptez, en plus des présentes Conditions d'utilisation, les termes supplémentaires suivants relatifs aux fonctionnalités suivantes :

- L'[Accord relatif aux autres moyens de paiement PayPal](#) lorsque vous utilisez notre fonctionnalité Autre moyen de paiement dans le cadre de la solution de paiement
- les [Conditions d'utilisation des services de paiement par carte en ligne de PayPal](#) lorsque vous utilisez :

- Nos paiements avancés par carte de crédit et de débit dans le cadre de la solution de paiement
- La protection contre la fraude dans le cadre de la solution de paiement

Les commissions qui peuvent être stipulées dans l'[Accord relatif aux autres moyens de paiement PayPal](#) et dans les [Conditions d'utilisation des services de paiement par carte en ligne PayPal](#) ne s'appliquent pas à votre utilisation de la solution de paiement. Les commissions qui s'appliquent à l'utilisation de la solution de paiement sont nos [commissions](#) spéciales.

### **Règles sur la surfacturation**

PayPal n'encourage pas la surfacturation, car il s'agit d'une pratique commerciale susceptible de pénaliser le consommateur et de créer une confusion inutile et l'abandon au moment du paiement.

Vous ne pouvez surfacturer les clients pour l'utilisation de nos services que conformément aux lois en vigueur dans votre pays, sans dépasser les frais supplémentaires que vous appliquez pour l'utilisation d'autres modes de paiement.

Si vous surfacturez un acheteur, il est de votre responsabilité, et non de la nôtre, d'informer l'acheteur des frais demandés. PayPal n'a aucune responsabilité vis-à-vis des acheteurs si vous ne les avez pas informés des frais applicables. Vous reconnaissez que vous pourriez commettre une infraction pénale si vous surfacturez et/ou omettez de divulguer toute forme de surfacturation à un acheteur.

### **Présentation de PayPal**

Vous devez traiter PayPal comme un moyen de paiement ou marque au moins à égalité avec tout autre mode de paiement proposé dans vos points de vente, y compris sur vos sites web ou vos applications mobiles. Cela comprend au moins à égalité ou sensiblement similaire :

- le placement de logo,
- la position dans un point de vente,
- le traitement en termes de flux de paiement, termes, conditions, restrictions ou frais, dans chaque cas, par rapport aux autres marques et modes de paiement dans vos points de vente;

Dans les communications avec vos clients ou dans vos communications publiques, vous ne devez pas dénigrer le mode de paiement PayPal, ni manifester une préférence pour d'autres modes de paiement par rapport à PayPal.

## **Déclaration de taxes et d'informations**

Il vous incombe de déterminer quelles taxes, le cas échéant, s'appliquent aux paiements que vous effectuez ou recevez, et vous seul êtes responsable de l'évaluation, de la collecte, de la déclaration et du versement des taxes correctes à l'autorité appropriée. PayPal n'est en aucun cas chargé de déterminer les taxes applicables à votre transaction, ni de calculer, collecter, déclarer ou verser les taxes associées à une transaction. En tant que prestataire de services bancaires, aucune taxe de vente ne s'applique aux services PayPal dans l'UE.

## **Votre règlement sur les remboursements et sur le respect de la vie privée**

Vous devez publier un règlement sur les remboursements et les retours, ainsi qu'un règlement sur le respect de la vie privée.

## **Paiements en magasin et transactions par QR code**

Si vous acceptez les paiements PayPal dans votre magasin physique, vous devez communiquer au client le montant total de la transaction avant qu'elle ne soit effectuée. Vous ne pouvez débiter du compte de votre client que les transactions qu'il a autorisées. S'il le demande, vous devez également lui remettre un reçu physique. Vous acceptez que toute transaction que vous réalisez s'accompagne d'une description exacte et réelle des biens et services achetés.

Si vous utilisez un QR code pour accepter des paiements dans votre magasin physique, vous devez utiliser un QR code destiné aux transactions de biens et services. Vous ne devez pas utiliser de QR codes destinés aux transactions en personne pour accepter des paiements se rapportant à des transactions de biens et services en ligne. Pour toute réclamation d'un acheteur liée à des transactions par QR code, nous pourrions vous demander de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout(e) autre document ou information concernant ladite transaction.

## **Vendeurs présents sur les places de marché**

Si vous êtes vendeur sur une place de marché ou via une application tierce sur laquelle PayPal est proposé, vous devez vous conformer à toutes les règles qui s'appliquent au programme de Protection des Achats de la place du marché ou de l'application tierce pour les ventes effectuées via ce forum. De telles protections peuvent vous obliger à prendre certaines mesures et peuvent affecter le traitement des réclamations.

Sous réserve de notre accord, vous pourrez autoriser certaines places de marché à utiliser votre compte pour payer des montants que vous devez à la place de marché ou

à l'acheteur (selon le cas) suite à une réclamation (appelés ici "montants dus à la place de marché"), conformément aux conditions énoncées dans la procédure de résolution de la place de marché. Si vous accordez une telle autorisation et que la place de marché nous informe de la réclamation, vous nous mandatez pour payer tous les montants dus à la place de marché concernant ladite réclamation en émettant des paiements depuis votre compte PayPal en faveur de la place de marché ou de l'acheteur (selon le cas), conformément aux instructions que nous aura données la place de marché. Nous pourrions considérer votre instruction concernant le paiement de tout montant dû à la place de marché comme annulée si nous jugeons que la réclamation aurait été traitée en votre faveur si elle avait été déposée auprès de PayPal. Vous pouvez également annuler ladite instruction en [nous contactant](#). Toutes les réclamations déposées directement auprès de la place de marché sont régies par le règlement de la place de marché uniquement. Les conditions énoncées dans la [Protection des Marchands PayPal](#) ne vous couvrent pas en cas de réclamation déposée par vos acheteurs directement auprès de la place de marché.

### **Accepter l'autorisation de facturation**

Si nous vous permettons d'accepter des paiements d'un payeur en vertu d'une autorisation de facturation, lorsque vous nous présentez une demande de paiement en vertu de cette autorisation de facturation, vous :

- a. Nous garantissons que les montants que vous présentez ont été acceptés par le payeur dont le compte sera débité (y compris les modifications apportées auxdits montants) et que vous l'aviserez préalablement dudit débit
- b. Acceptez d'informer le payeur au moins 4 semaines à l'avance du montant recouvré si ledit montant a augmenté de telle manière que le payeur ne puisse pas raisonnablement s'attendre à payer un tel montant compte tenu de ses habitudes de dépenses antérieures et des circonstances du paiement, et vous convenez du fait que vous êtes responsable envers nous pour tout remboursement dudit paiement conformément aux présentes Conditions d'utilisation

### **Remboursements et annulations de paiements**

Lorsque vous recevez un paiement, il peut être [remboursé](#) ou [annulé](#). Nous pouvons vous autoriser à envoyer au payeur un [remboursement](#) du paiement. Nous pouvons procéder à une [annulation](#) de votre paiement dans certaines circonstances. Voir le reste de cette section pour plus de détails.

---

#### **Remboursements**



Vous seul (et non PayPal) êtes responsable de :

- Vos obligations légales et contractuelles envers le payeur pour tout montant que vous lui remboursez
- Tout écart entre le coût imputé au payeur ayant effectué le paiement d'origine et la valeur du montant remboursé au payeur (par exemple, suite à des fluctuations du taux de change de transaction), sauf si le remboursement est un paiement incorrect (voir la section [Résolution des problèmes](#)).

Consultez nos [commissions](#) pour en savoir plus sur les commissions que vous nous payez en tant que destinataire du paiement d'origine lorsque vous utilisez la fonctionnalité spéciale de remboursement de transactions commerciales dans votre compte PayPal, tel que nous pouvons l'autoriser, sauf si le remboursement est un paiement incorrect (voir la section [Résolution des problèmes](#)).

---

## Annulations

Si vous recevez un paiement sur votre compte, vous nous devez l'intégralité du montant correspondant, ainsi que les pertes subies par PayPal résultant du traitement du paiement (y compris les [Frais d'opposition bancaire](#) ou [Frais de litiges](#)). Lesdites pertes peuvent inclure notre responsabilité (y compris les commissions, frais et pénalités) vis-à-vis d'un tiers quel qu'il soit (notamment le payeur et le fournisseur de la source d'approvisionnement du payeur).

Une annulation se produit lorsque nous exerçons notre droit à compenser les montants de votre compte ci-dessus dans la section [Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité](#) des présentes Conditions d'utilisation. Si, pour une devise en particulier, votre solde PayPal ne suffit pas à couvrir le montant dû dans cette devise, nous pouvons effectuer une conversion de devise de tout solde PayPal dans une autre devise pour couvrir le manque à gagner et vous serez facturé pour la [conversion de devise](#). Cela signifie que, par exemple, si vous êtes un vendeur, les montants des paiements reçus sur votre compte peuvent être supprimés de votre compte lorsque vous aurez livré des biens ou des services vendus.

Une annulation peut se produire lorsque :

- Nous remboursons le payeur dans le cadre d'une réclamation de Protection des Achats PayPal qu'il a initiée à votre encontre.
- Nous indemnisons le payeur ou le fournisseur de source d'approvisionnement du payeur (ou les deux) suite à la réception d'une réclamation du payeur ou de son fournisseur de source d'approvisionnement concernant le montant du paiement en vertu de la procédure d'annulation utilisée par ledit fournisseur de source d'approvisionnement.

Par exemple :

- Si le payeur a utilisé une carte pour financer votre paiement, il peut demander une opposition bancaire auprès de l'émetteur de la carte. L'émetteur de la carte, et non PayPal, détermine l'issue de l'opposition bancaire demandée par le payeur. Pour en savoir plus sur les oppositions bancaires, consultez notre Guide des oppositions bancaires, accessible via l'Espace sécurité PayPal et la section intitulée "Vendre en toute sécurité". L'Espace sécurité PayPal est accessible via le site PayPal. Nous vous facturons une [commission](#) lorsque vous nous envoyez une réclamation pour opposition bancaire.
- Si le payeur utilisait un compte bancaire pour financer le paiement, le payeur ou la banque pourrait engager une annulation bancaire.

Le montant réclamé peut être supérieur au montant initial que vous avez reçu en raison des fluctuations du taux de change entre le moment du paiement et celui de la réclamation.

- Il est possible que nous devions indemniser votre payeur s'il affirme avoir rencontré un problème avec son paiement (notamment que son paiement n'était pas autorisé, qu'il était incorrect ou que l'autorisation de facturation n'était pas prévue). Pour en savoir plus, consultez la section [Résolution des problèmes](#).
- Nous sommes en droit de procéder à l'annulation pour toute autre raison en vertu des présentes Conditions d'utilisation, notamment de la disposition [Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites](#).

---

## Frais de litiges

PayPal facturera des [Frais de litiges](#) aux vendeurs pour mener à bien la procédure de résolution des litiges en ligne pour les transactions traitées par le biais du compte PayPal d'un acheteur ou du service "Paiements sans passer par un compte PayPal". Les [Frais de litiges](#) s'appliquent lorsque l'acheteur dépose une réclamation directement auprès de PayPal, une opposition bancaire auprès de l'émetteur de sa carte ou une annulation auprès de sa banque. Les [Frais de litiges](#) seront facturés au taux en vigueur des **Frais de litiges standard** ou des **Frais de litiges à volume élevé**. Les [Frais de litiges](#) seront facturés dans la devise que vous avez sélectionnée pour la transaction d'origine. Si la transaction a été effectuée dans une devise ne figurant pas dans le tableau [Frais de litiges](#), les frais seront facturés dans votre devise de référence. Les [Frais de litiges](#) seront déduits de votre compte PayPal une fois qu'une décision aura été prise au sujet de la réclamation.

Le montant des **Frais de litiges** sera déterminé lors de la création du dossier de litige. Le montant des frais est basé sur le ratio entre le montant total des transactions faisant l'objet de vos réclamations et le montant total de vos ventes au cours des trois derniers mois calendaires (**Ratio de litiges**). Par exemple, pour un litige soulevé en septembre, votre Ratio de litiges sera calculé en prenant en compte le ratio montant total de vos réclamations/montant total de vos ventes en juin, juillet et août. Le montant total de vos réclamations comprend toutes les réclamations signalées directement et remontées à PayPal, à l'exception des réclamations pour des **Transactions non autorisées**, ainsi que toutes les oppositions bancaires de l'émetteur de la carte de l'acheteur ou annulations de la banque de l'acheteur.

Si votre Ratio de litiges est supérieur ou égal à 1,5 % et que vous avez effectué plus de 100 transactions de ventes au cours des trois derniers mois calendaires complets, des **Frais de litiges à volume élevé** vous seront facturés pour chaque litige. Dans le cas contraire, des **Frais de litiges standard** vous seront facturés pour chaque litige.

PayPal **ne vous facturera pas de Frais de litiges standard** dans les cas suivants :

- Demandes d'informations dans le **Gestionnaire de litiges** de PayPal non remontées à PayPal en tant que réclamations
- Litiges résolus directement entre vous et l'acheteur non remontés à PayPal en tant que réclamations
- Litiges directement signalés à PayPal par l'acheteur pour une **transaction non autorisée**
- Litiges éligibles à la **Protection des Marchands PayPal**
- Réclamations pour lesquelles la valeur de transaction est inférieure au double du montant des **Frais de litiges standard**
- Litiges résolus en votre faveur par PayPal ou votre émetteur

PayPal **ne vous facturera pas de Frais de litiges à volume élevé** dans les cas suivants :

- Demandes d'informations dans le **Gestionnaire de litiges** de PayPal non remontées à PayPal en tant que réclamations
- Litiges résolus directement entre vous et l'acheteur non remontés à PayPal en tant que réclamations
- Litiges directement signalés à PayPal par l'acheteur pour une **transaction non autorisée**

Les vendeurs auxquels sont facturés des **Frais de litiges à volume élevé** peuvent être tenus de nous fournir des informations, y compris la cause de l'augmentation de leur taux de litiges.

Les litiges susmentionnés peuvent ne pas entraîner de **Frais de litiges standard** ou de **Frais de litiges à volume élevé**, mais la réclamation elle-même peut être prise en compte dans le calcul global de votre Ratio de litiges.

---

### **Frais d'opposition bancaire**

Pour les transactions qui ne sont pas traitées par le biais du compte PayPal d'un acheteur ou du service "Paiements sans passer par un compte PayPal", et lorsque l'acheteur signale un litige concernant une opposition bancaire sur la transaction auprès de l'émetteur de sa carte, PayPal vous facturera des **Frais d'opposition bancaire**. Lesdits frais s'appliqueront, que l'acheteur ait effectué ou non l'opposition bancaire auprès de l'émetteur de la carte.

Les frais d'opposition bancaire applicables seront déduits de votre compte PayPal. Les frais d'opposition bancaire sont appliqués tel que spécifié dans le **tableau Frais d'opposition bancaire** et seront facturés dans la devise que vous avez sélectionnée lors de la transaction d'origine. Si la transaction a été effectuée dans une devise ne figurant pas dans le **tableau Frais d'opposition bancaire**, les frais seront facturés dans votre devise de référence.

### **Impact de la Protection des Achats PayPal sur les vendeurs**

Nous vous invitons à lire la section **Protection des Achats PayPal** et, si vous vendez des biens et services à des acheteurs ayant des comptes PayPal dans des pays autres que le vôtre, à vous familiariser avec le règlement sur la Protection des Achats fourni par PayPal aux acheteurs dans chacun desdits pays, car les droits des acheteurs en vertu de ces programmes peuvent vous affecter en tant que vendeur. Vous trouverez des informations sur la Protection des Achats PayPal sur la page **Contrats d'utilisation**, en sélectionnant le pays de l'acheteur en haut de la page et en vous référant à la Protection des Achats PayPal correspondante listée sur la page, ou dans les Conditions d'utilisation correspondantes.

Si vous n'obtenez pas gain de cause suite à une réclamation au titre de la **Protection des Achats PayPal** dans un pays :

- Vous perdez le prix d'achat total de l'objet, ainsi que les frais de livraison initiaux. Dans certains cas, il est possible que vous ne puissiez pas récupérer l'objet.
- Vous ne recevez pas de remboursement des frais PayPal que vous avez réglés dans le cadre de la vente.
- Si la réclamation portait sur le fait que l'objet reçu ne correspondait pas du tout à sa description, il se peut que vous ne puissiez pas récupérer l'objet ou que

vous deviez accepter de récupérer l'objet en échange du paiement de frais de retour.

- Si la réclamation portait sur le fait que l'article reçu ne correspondait pas du tout à sa description, et qu'il est en lien avec un objet que vous avez vendu et qui s'est avéré être une contrefaçon, vous devez rembourser intégralement l'acheteur, et il est possible que vous ne puissiez pas récupérer l'objet.

Si vous acceptez les paiements PayPal d'acheteurs de biens ou de services que vous vendez par l'intermédiaire d'eBay, vous devez ensuite lire et comprendre le programme de garantie de remboursement eBay. Sauf refus de votre part sur simple appel adressé à eBay, PayPal considérera les décisions d'eBay en faveur de vos acheteurs dans le cadre de ce programme comme motif d'annulation d'un paiement PayPal qui vous a été versé. Si le solde de votre compte PayPal Cash ou de votre compte PayPal Professionnel est insuffisant pour couvrir le montant, nous pouvons :

- Mettre votre compte PayPal [en attente](#) jusqu'à ce qu'une somme suffisante soit disponible pour couvrir le montant
- Créer un solde négatif sur votre compte PayPal

## **Protection des Marchands PayPal**

### **Conditions d'éligibilité**

Si vous avez reçu plus de 100 000 € par mois sur votre Compte PayPal au moins une fois sur une période de 6 mois consécutifs et/ou si vous appliquez des frais pour l'utilisation de PayPal (si la loi en vigueur vous y autorise), vous n'êtes pas éligible à la Protection des Marchands PayPal et le présent article s'applique à votre cas, sauf accord contraire entre vous et PayPal. PayPal étudiera votre éligibilité à la Protection des Marchands en octobre et en avril de chaque année.

Si vous vendez un objet à un acheteur et que la transaction est ultérieurement contestée ou annulée au titre de la section [Annulations, réclamations ou oppositions bancaires](#), vous pouvez être éligible à un remboursement au titre de la Protection des Marchands PayPal. Lorsqu'elle s'applique, la Protection des Marchands PayPal vous autorise à retenir la totalité du montant de l'achat. Le nombre de paiements pour lesquels vous pouvez recevoir une couverture est illimité. En accédant à la page Détails de la transaction de votre compte PayPal, vous pouvez déterminer si votre transaction est éligible à la protection prévue au titre de ce programme

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

- Qu'il n'a pas autorisé l'envoi d'argent depuis son compte PayPal ni bénéficié d'une somme d'argent envoyée depuis ledit compte (réclamation de type "[Transaction non autorisée](#)") et que la transaction non autorisée est exécutée 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 la réussite d'une opposition bancaire ou lorsqu'un paiement approvisionné par compte bancaire a été annulé par la banque de l'acheteur.

Cette section décrit la Protection des Marchands PayPal applicable dans votre situation, mais vous devez également connaître l'[impact des diverses procédures de Protection des Achats PayPal sur les vendeurs](#).

---

### Conditions de base

Votre éligibilité à la Protection des Marchands PayPal dépend de la satisfaction de toutes les conditions générales suivantes, ainsi que de toute condition supplémentaire applicable :

- L'adresse principale de votre compte PayPal doit être en Belgique.
- L'objet doit être un bien physique matériel 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 la transaction en personne à l'aide d'un QR code PayPal dédié aux transactions de 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 envoyez initialement l'objet à l'adresse de livraison du destinataire sur la page Détails de la transaction, mais que l'objet est ensuite redirigé vers 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 aux demandes de documentation et d'autres informations de PayPal de manière opportune, comme la correspondance électronique que nous vous adressons ou les échanges que nous entretenons via le [Gestionnaire de litiges](#) vous le demandent. Si vous ne répondez pas à la demande de documentation et d'autres informations de PayPal dans les délais requis, vous ne pourrez peut-être pas bénéficier de la Protection des Marchands PayPal.
- Si la vente concerne des biens pré-commandés ou faits sur commande, vous devez procéder à l'expédition dans le délai indiqué dans l'annonce. Sinon, il vous 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 pour l'achat (les paiements partiels et/ou échelonnés sont exclus).

PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible à la Protection des Marchands. **PayPal prendra une décision**, à son entière discrétion, en fonction des conditions de couverture et d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution des litiges 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.

---

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

Pour la vente de biens et de services immatériels éligibles à la Protection des Marchands de PayPal, la vente doit remplir les [conditions de base](#) et les conditions supplémentaires suivantes :



- Conditions d'intégration
- Si vous avez intégré un produit de paiement PayPal, vous devez en utiliser la version actuelle si vous acceptez des paiements effectués directement par un site Web ou par un site optimisé pour les appareils mobiles ou
- 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 de ces conditions à l'avance.
- Si la transaction concerne un paiement pour des biens numériques ou des licences de contenu numérique, vous devez avoir acquitté des Commissions sur transaction standard sur la vente (ceci ne s'applique pas aux paiements pour des biens immatériels).
- Vous devez avoir livré l'objet et fourni une [preuve de livraison pour les biens immatériels](#).

### Établir une preuve de livraison ou de dépôt

Biens physiques

Les éléments suivants sont requis :

Preuve de dépôt	Preuve de livraison
<p>Document en ligne ou papier émanant d'une société de livraison sur lequel figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Date d'envoi</li> <li>• Une adresse pour le destinataire, qui correspond à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction ou</li> <li>• Une adresse pour le destinataire, comprenant au moins la ville, le pays ou le code postal (ou l'équivalent international).</li> </ul>	<p>Document en ligne ou papier émanant d'une société de livraison sur lequel figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La date de livraison et la mention "livré"</li> <li>• Une adresse pour le destinataire, qui correspond à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction</li> <li>• Une adresse pour le destinataire, comprenant au moins la ville, le pays ou le code postal (ou l'équivalent international).</li> </ul> <p><b>IMPORTANT :</b> le transport et les options d'expédition que vous choisissez auprès de ce 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 peut être rejetée.</p>



Biens immatériels	Transactions par QR code
<p>Les éléments suivants sont exigés comme preuve de livraison des biens immatériels :</p>	<p>Les éléments suivants sont exigés comme preuve de livraison 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 le bon de commande a été traité. Est notamment considéré comme preuve irréfutable un système d'enregistrement indiquant la date à laquelle l'objet a été envoyé et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyé par voie électronique au destinataire et en précisant l'adresse (adresse email, adresse IP, etc.), le cas échéant ou</li> <li>• Reçu ou consulté par le destinataire</li> </ul>	<p>Pour les transactions par QR code, vous devrez peut-être nous fournir une preuve de livraison, ou tout autre document ou information concernant cette transaction</p>

### Objets et transactions inéligibles

Votre vente *n'est pas* éligible à la couverture au titre la Protection des Marchands PayPal si :

- L'acheteur (soit auprès de l'émetteur de sa carte, soit auprès de nos services) soutient que l'objet que vous avez envoyé ne correspond pas à ce qu'il a commandé (réclamation ci-après désignée sous l'intitulé "Ne correspondant pas du tout à sa description").
- Elle implique un objet que PayPal juge, à son entière discrétion, issu de la contrefaçon.
- Elle implique un objet que vous livrez 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.
- Elle implique des ventes qui ne sont pas traitées par le biais d'un compte PayPal de l'acheteur ou d'une transaction de paiement sans compte PayPal. Par exemple, si le paiement a été reçu comme paiement direct (y compris via Zong, e-Terminal ou [Paiements PayPal par carte bancaire avancés](#) (le cas échéant)), il n'est pas éligible à la couverture.
- Elle implique des objets équivalents à des espèces, notamment des cartes cadeaux.
- Elle implique un don.
- Elle est en lien avec l'achat d'un produit financier ou d'un investissement quelconque.
- Il s'agit d'un paiement personnel envoyé.

- Elle implique un paiement effectué à l'aide de la fonction Paiements groupés de PayPal.
- L'objet est un véhicule, notamment un véhicule motorisé, une moto, un véhicule de loisirs, un avion ou un bateau
- Elle implique des paiements effectués pour de l'or (que ce soit sous forme physique ou cotée en bourse)

# CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

## ACTIVITÉS INTERDITES ET SUSPENSIONS

### Activités interdites

Dans le cadre de votre utilisation de nos sites web, de votre compte PayPal, des services PayPal ou de vos interactions avec PayPal, d'autres clients PayPal ou des tiers, vous ne devez pas :

- Enfreindre les présentes Conditions d'utilisation, le [Règlement sur les utilisations autorisées](#), les [Conditions d'utilisation pour une entité commerciale](#) (le cas échéant) de Paypal, ou [tout autre contrat](#) conclu entre vous et nous ;
- Violer toute loi, statut, ordonnance ou réglementation (par exemple, celles régissant les services financiers, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la non-discrimination ou la publicité mensongère) ;
- Porter atteinte à un droit d'auteur, un brevet, une marque déposée, un secret de fabrication ou tout autre droit de propriété intellectuelle, ainsi qu'à tout droit publicitaire ou en matière de respect de la vie privée, qu'ils appartiennent à PayPal ou à un tiers ;
- Vendre des produits contrefaits ;
- Agir de manière diffamatoire, calomnieuse, menaçante ou harcelante ;
- Fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses ;
- Envoyer ou recevoir ce que nous pensons, de manière raisonnable, être des fonds potentiellement frauduleux ou non autorisés ;
- Refuser de coopérer dans une enquête, de fournir la confirmation de votre identité ou de toute information que nous vous demanderons ;
- Effectuer toute tentative de double récupération ou d'action pouvant aboutir à un enrichissement sans cause au cours d'un litige par la réception ou la tentative de réception de fonds provenant à la fois de PayPal et du vendeur, de la banque ou de l'émetteur de votre carte bancaire pour la même transaction ;

- Contrôler un compte associé à un autre compte ayant exercé l'une de ces activités interdites ;
- Diriger votre entreprise ou utiliser les services PayPal de manière à engendrer ou pourrait entraîner ;
  - des réclamations ;
  - des demandes des acheteurs (déposées auprès de nous ou des émetteurs de cartes) d'invalider les paiements qui vous sont versés ;
  - des frais, amendes, pénalités ou autres responsabilités ou pertes pour PayPal, d'autres clients PayPal, des tiers ou vous ;
- Utiliser votre compte PayPal ou les services PayPal d'une manière que PayPal, Visa, Mastercard, American Express, Discover ou tout autre réseau de virement électronique juge raisonnablement être un abus du système de cartes ou une violation des règles de l'association ou du réseau de cartes ;
- Disposer sur votre compte PayPal d'un Solde indiquant un montant qui nous est dû ;
- Prévoir une avance d'argent sur votre carte bancaire (ou aider les autres à le faire) ;
- Accéder aux services PayPal d'un pays qui ne figure pas sur notre [liste des pays autorisés](#) ;
- Prendre toute mesure qui impose une charge déraisonnable ou disproportionnée sur nos sites web, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir l'un des services PayPal) gérés par nous ou en notre nom ou par les services PayPal ;
- Faciliter les virus, chevaux de Troie, logiciels malveillants, vers ou tout autre programme informatique qui essaye ou peut endommager, perturber, corrompre, abuser, interférer de manière préjudiciable, intercepter ou exproprier subrepticement, ou obtenir un accès non autorisé à un système, à des données, informations ou aux services PayPal ;
- Utiliser un proxy anonyme ; utiliser un robot, un spider, un autre dispositif automatique ou procédure manuelle permettant de contrôler ou de copier nos sites sans notre autorisation écrite préalable ; ou utiliser tout dispositif, logiciel ou programme permettant de dévier nos en-têtes d'exclusion automatiques ;
- Interférer ou perturber ou tenter d'interférer avec ou de perturber nos sites web, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir l'un des services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, l'un des services PayPal ou l'utilisation par d'autres utilisateurs d'un des services PayPal ;
- Prendre toute mesure pouvant nous faire perdre l'un des services fournis par nos fournisseurs de services Internet, nos sociétés de traitement des paiements ou d'autres fournisseurs ou fournisseurs de services ;
- Utiliser les services PayPal pour tester le comportement de cartes bancaires ;

- Contourner toute règle ou décision de PayPal concernant votre compte PayPal, telle que des suspensions temporaires ou indéfinies ou d'autres suspensions ou restrictions, y compris, sans toutefois s'y limiter, engager les actions suivantes : tenter d'ouvrir un ou plusieurs comptes PayPal supplémentaires lorsque un compte a un solde débiteur ou a été restreint, suspendu ou autrement limité; ouvrir des comptes PayPal nouveaux ou supplémentaires en utilisant des informations qui ne vous appartiennent pas (par exemple nom, adresse postale, adresse email, etc.) ; ou en utilisant le compte PayPal de quelqu'un d'autre ; ou
- Harceler et/ou menacer nos employés, agents ou autres utilisateurs.
- Profiter frauduleusement (en tant qu'acheteur ou que vendeur) de notre procédure de résolution des litiges en ligne et/ou de notre Protection des Achats PayPal ;
- Provoquer la réception d'un nombre disproportionné de réclamations fermées en faveur du demandeur concernant votre compte PayPal ou entreprise ;
- Avoir un indice de solvabilité d'une agence d'information sur la solvabilité qui indique un niveau élevé de risque associé à votre utilisation des Services ;
- Utiliser une carte bancaire avec votre compte PayPal pour vous constituer une avance de trésorerie (ou aider les autres à le faire) ;
- Divulguer ou distribuer à un tiers les informations d'un autre utilisateur, ni utiliser ces informations à des fins marketing sans avoir reçu le consentement exprès de l'utilisateur en ce sens ;
- Envoyer des emails non sollicités à un utilisateur ou utiliser les services PayPal pour collecter des paiements afin d'envoyer, ou d'aider à envoyer, des emails non sollicités à des tiers ;
- Copier, reproduire, communiquer à un tiers, modifier, créer des travaux dérivés, afficher ou encadrer publiquement tout contenu du ou des site) web PayPal sans notre consentement écrit, ni celui d'aucun tiers concerné ;
- Communiquer le ou les mot(s) de passe de votre compte PayPal à quiconque, ni utiliser ceux d'autres utilisateurs. Nous ne sommes pas responsables des pertes que vous subissez, y compris, notamment, l'utilisation de votre compte PayPal par toute personne autre que vous résultant d'une mauvaise utilisation des mots de passe ;
- Faire, omettre, ou tenter toute autre action ou chose pouvant interférer avec le fonctionnement correct du service PayPal ou des activités exécutées dans le cadre des services PayPal ou non conformément aux termes des présentes Conditions d'utilisation ;
- Demander ou envoyer un paiement personnel pour une transaction commerciale ;
- Permettre que l'utilisation que vous faites du service PayPal présente pour PayPal un risque de non-conformité avec les obligations de PayPal en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de lutte contre le financement des

activités terroristes ou de toute autre obligation légale similaire (notamment lorsque nous ne pouvons pas vérifier votre identité ou lorsque vous ne complétez pas les étapes pour lever votre limite de retrait, de réception ou de virement ou lorsque vous exposez PayPal au risque de toute amende réglementaire de la part des autorités européennes, américaines ou de toute autre autorité, en raison du traitement de vos transactions) ;

- Intégrer ni utiliser les services PayPal sans vous conformer à toutes les exigences obligatoires qui vous sont communiquées par le biais du guide d'intégration ou des programmeurs ou par toute documentation publiée par PayPal occasionnellement ;
- Faire de la publicité, promouvoir, introduire ou décrire PayPal Credit ou tout autre instrument de paiement basé sur un crédit qui fait l'objet d'un partenariat avec PayPal à vos clients sans : (1) obtenir les autorisations nécessaires de le faire au préalable ; et (2) l'accord écrit au préalable de PayPal et (si ce n'est pas PayPal) de l'émetteur du crédit afin de le faire ;
- Souffrir (ou nous amener à déterminer qu'il existe une probabilité raisonnable de) d'une atteinte à la sécurité de votre site web ou de vos systèmes pouvant entraîner la divulgation non autorisée d'informations sur les clients.

Vous acceptez que le fait de vous engager dans l'une de ces activités interdites diminue l'accès et/ou l'utilisation sécurisés pour vous et nos autres clients de votre compte et de nos services.

### **Actions que nous pouvons entreprendre si vous vous engagez dans des activités interdites**

Si nous pensons que vous avez participé à l'une de ces activités, nous pouvons prendre un certain nombre de mesures visant à protéger PayPal, ses clients et d'autres personnes à tout moment et à notre seule discrétion. Nous pouvons notamment prendre les actions suivantes :

- Mettre fin aux présentes Conditions d'utilisation, limiter votre compte et/ou fermer ou suspendre votre compte, immédiatement et sans pénalité pour nous ;
- Refuser de vous fournir les services PayPal ultérieurement ;
- À tout moment et sans responsabilité, suspendre, restreindre ou interdire l'accès à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, votre compte PayPal ou tout autre service PayPal, y compris limiter votre capacité à payer ou envoyer de l'argent avec un des modes de paiement enregistrés sur votre compte PayPal, limiter votre capacité à envoyer de l'argent ou effectuer des virements ;

- Suspendre votre argent dans la mesure où, et aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour nous protéger contre le risque de responsabilité. Vous reconnaissez que, à titre de guide non exhaustif :
- Le risque de responsabilité de PayPal à l'égard des paiements financés par carte que vous recevez peut perdurer jusqu'à ce que le risque d'une opposition bancaire en faveur du payeur ou de l'acheteur (tel que déterminé par les règles du système de cartes) soit écarté. Cela dépend de différents facteurs, notamment :
  - a. Du type de marchandises ou de services pour lesquels vous recevez le paiement; ou
  - b. Du délai de livraison des marchandises ou de l'exécution des services pour lesquels vous recevez un paiement (par exemple, les ventes de billets d'événements des mois à l'avance peuvent présenter un risque plus élevé et plus durable d'oppositions au paiement que des ventes de la plupart d'autres articles ou services) ;
- Du risque de responsabilité de PayPal concernant une réclamation ou un litige découlant d'un paiement que vous recevez qui peut durer le temps qu'il faut pour que les parties ferment la réclamation ou le litige et tous les appels liés à cette réclamation ou ce litige conformément à la Protection des Achats PayPal
- Du risque de responsabilité de PayPal en cas d'insolvabilité qui peut durer aussi longtemps que et dans la mesure où les lois applicables à votre insolvabilité empêchent PayPal de prendre des mesures légales contre vous ; et
- Si votre compte PayPal dispose d'un solde indiquant un montant qui est dû à PayPal, le risque de responsabilité de PayPal peut durer le temps et dans la mesure où vous devez ce montant à PayPal.
- Bloquer votre compte PayPal et/ou retenir des fonds dans votre compte de réserve (y compris, sans limitation, pour une durée supérieure à 180 jours si PayPal le requiert, conformément aux droits de PayPal découlant de votre engagement dans l'activité interdite) ;
- Refuser une quelconque transaction de paiement à tout moment pour toute raison, et notre seule obligation sera de vous avertir du refus et de vous en donner les raisons et de vous expliquer comment vous pouvez résoudre le problème, lorsque cela est possible, sur demande et à moins que cela ne soit pas interdit loi ;
- **Annuler un paiement** (notamment, le cas échéant, le renvoyer vers la source d'approvisionnement de l'expéditeur) ;
- Entreprendre des poursuites judiciaires à votre encontre.
- Suspendre votre éligibilité à la Protection des Achats et/ou à la Protection des Marchands (y compris rétrospectivement) ;

- Contacter des tiers et divulguer des détails sur les activités interdites de la manière indiquée dans notre Politique de confidentialité ;
- Demander ou mettre à jour des informations inexactes que vous nous avez fournies ;
- Vous demander des informations ou des documents pour vérifier votre identité et/ou les biens ou services que vous avez fournis en fonction d'une transaction ;
- Si vous avez enfreint notre [Règlement sur les utilisations autorisées](#), vous êtes également responsable des dommages causés à PayPal par votre violation de ce règlement,

Si vous utilisez votre compte PayPal principalement dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle et que vous enfreignez le Règlement sur les utilisations autorisées, alors :

- En plus d'être soumis aux mesures susmentionnées, vous serez responsable envers PayPal du montant des dommages causés par votre violation du Règlement sur les utilisations autorisées.
- Vous reconnaissez et acceptez que la somme de 2 500,00 USD (ou l'équivalent dans la devise du pays dans lequel vous résidez) pour chaque violation du Règlement sur les utilisations autorisées est :
  - Une estimation minimale raisonnable des dommages réels subis par PayPal, compte tenu de toutes les circonstances actuelles, y compris le rapport entre la somme et les dommages subis par PayPal qui pourraient raisonnablement être anticipés
  - Raisonnable et proportionnée dans le cadre des services qui vous sont fournis
  - Nécessaire, mais à peine suffisante, pour protéger l'intérêt légitime de PayPal à ce que vous respectiez le Règlement sur les utilisations autorisées
- PayPal peut déduire lesdits dommages directement de tout solde existant de tout compte PayPal que vous détenez.

Consultez également la section ci-dessous concernant [Votre responsabilité](#).

Sauf indication contraire de notre part, vous ne devez pas utiliser ou tenter d'utiliser votre compte pendant la suspension ou la fermeture de celui-ci. Vous devez vous assurer que tous les accords avec des vendeurs ou d'autres tiers qui impliquent des paiements initiés par des tiers (y compris, des autorisations de facturation) établis sur votre compte sont immédiatement annulés à la résiliation, la suspension ou la fermeture de votre compte. Vous demeurez responsable en application des présentes Conditions d'utilisation du paiement de tous frais et tous autres montants encourus du

fait de l'utilisation de votre compte à tout moment, nonobstant toute résiliation, suspension ou fermeture.

## **Suspensions, restrictions et réserves**

### **Que sont les suspensions, restrictions et réserves ?**

Dans certaines circonstances, afin de protéger PayPal ainsi que la sécurité et l'intégrité du réseau d'acheteurs et de vendeurs qui utilisent les services PayPal, nous devons prendre des mesures au niveau du compte ou au niveau des transactions. Si nous prenons l'une des mesures décrites ici, nous vous en informerons normalement, mais nous pouvons, si cela est raisonnable (par exemple, si vous enfreignez le présentes Conditions d'utilisation ou si nous estimons que cela est souhaitable pour des raisons de sécurité), prendre l'une de ces mesures sans vous en informer au préalable.

Pour obtenir des informations en rapport avec une restriction, une suspension ou une réserve, vous devez accéder au [Gestionnaire de litiges](#) ou suivre les instructions indiquées dans notre notification par email concernant la restriction, la suspension ou la réserve.

Vous acceptez que tout paiement suspendu en vertu des présentes Conditions d'utilisation soit placé dans votre compte de réserve. Vous acceptez de fournir à PayPal toute information que PayPal pourra vous demander de manière raisonnable afin de permettre à PayPal de déterminer si le risque relatif à votre Compte a disparu.

---

### **Suspensions**

Une suspension est une action que PayPal peut entreprendre dans certaines circonstances, au niveau de la transaction ou du compte. Lorsque PayPal met en attente le montant du paiement, l'argent n'est pas disponible pour l'expéditeur ou le destinataire. Avant de suspendre un paiement, PayPal vérifie de nombreux facteurs, notamment : la durée du compte, l'activité de transaction, le type d'activité, les litiges avec les clients passés et la satisfaction générale de la clientèle. Certaines situations courantes dans lesquelles PayPal conservera des paiements incluent les cas où nous avons des raisons de croire que :

- Les transactions présentent un risque plus élevé. Cela peut être le cas lorsque la transaction implique la vente de biens ou de services appartenant à une catégorie à haut risque, ou d'autres faits que nous connaissons, dus généralement à une augmentation du nombre d'oppositions au paiement, d'autres réclamations ou litiges, ou à un risque de fraude ou à des activités illégales ;



- Il y a un changement soudain et anormal dans les activités de vente du titulaire d'un compte PayPal, notamment une augmentation du nombre d'oppositions au paiement, d'annulations et de réclamations d'acheteurs reçues concernant ce compte PayPal ;
- Tout compte PayPal est utilisé en relation avec des activités interdites ;
- Un compte PayPal impliqué dans la transaction a peut-être été compromis ou les informations financières volées (compte bancaire ou carte de crédit) sont utilisées pour le paiement, ou une transaction n'a pas été correctement autorisée.
- Un utilisateur tente d'envoyer ou virer de l'argent qu'il a reçu frauduleusement ;
- Un utilisateur ne nous a pas fourni suffisamment d'informations pour nous permettre de vérifier son identité ou celle de son entreprise et/ou l'utilisateur a un historique commercial limité avec PayPal ;
- Un paiement qui vous est envoyé en tant que vendeur est considéré comme un paiement qui doit être invalidé et annulé.
- Votre acheteur dépose une demande d'opposition au paiement, d'annulation ou une réclamation dans le cadre de la Protection des Achats PayPal sur un paiement que vous avez reçu.
- Votre acheteur dépose une réclamation selon les termes de la procédure de résolution de la place de marché.
- Il y a un risque d'annulation des fonds sur votre compte pour votre source d'approvisionnement.
- Il y a un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est exposée dans la section [Actions que nous pouvons entreprendre si vous vous engagez dans des activités interdites](#), ci-dessus).

---

## Vérification de paiement

Lorsque nous identifions une transaction potentiellement à haut risque, nous l'examinons attentivement avant de l'autoriser. Cela s'explique peut-être par le fait que nous avons des raisons de soupçonner que le compte PayPal du payeur est utilisé pour des activités interdites ou pour d'autres raisons, déterminées par nous à notre discrétion raisonnable. Cela peut inclure des risques de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est exposée dans la section [Actions que nous pouvons entreprendre si vous vous engagez dans des activités interdites](#), ci-dessus).

Si un paiement est soumis à vérification, nous pouvons :

- Exécuter l'ordre de paiement passé par l'acheteur
- À notre discrétion, restreindre le compte du payeur immédiatement après ladite exécution

- Suspendre le paiement [sur le compte du payeur]
- Informer le destinataire du retard de livraison de l'achat correspondant au paiement

En tant qu'acheteur, cela peut retarder la réception de l'objet que vous avez acheté. Si nous autorisons la transaction, nous en informerons le vendeur et lui demanderons d'expédier l'objet.

Si nous n'autorisons pas la transaction, nous l'annulerons et vous renverrons l'argent, sauf si nous sommes légalement tenus de prendre d'autres mesures.

Tous les paiements ayant fait l'objet d'une vérification peuvent être annulés ultérieurement conformément aux présentes Conditions d'utilisation, mais seront éligibles à la [Protection des Marchands PayPal](#) s'ils répondent aux critères dudit programme. PayPal vous tiendra informé par email et/ou dans l'onglet Historique des transactions de votre compte PayPal. La vérification de paiement permet uniquement de vérifier le paiement afin de réduire la probabilité qu'un utilisateur PayPal reçoive des transactions à haut risque. La vérification de paiement ne constitue ni une vérification, ni une évaluation par PayPal des transactions commerciales, de la moralité ou de la réputation d'une partie à la transaction de paiement et ne doit pas être interprétée comme un manque de respect à l'égard de quelque personne que ce soit.

---

### **Suspensions liées à vos instructions**

Certaines fonctionnalités de PayPal peuvent vous permettre (directement ou par l'intermédiaire d'une personne que vous autorisez à agir en votre nom, telle qu'une plateforme de place de marché en ligne sur laquelle vous effectuez des transactions en tant que vendeur) d'ordonner à PayPal de suspendre vos fonds (y compris le produit des paiements que vous recevez en utilisant PayPal) dans votre compte de réserve.

Dans ce cas, nous vous montrerons l'état de disponibilité desdits fonds dans votre solde ; les descriptions d'état peuvent différer selon la fonctionnalité que vous avez utilisée pour nous demander de suspendre les fonds. PayPal lèvera la suspension sur l'argent conformément aux instructions que vous (ou l'entité que vous avez autorisée à agir en votre nom) donnez à PayPal, sous réserve du reste des présentes Conditions d'utilisation.

---

### **Restrictions de compte**

Des restrictions sont mises en œuvre pour protéger PayPal, les acheteurs et les vendeurs, lorsque nous remarquons des [activités interdites](#), un risque financier accru ou une activité qui nous semble inhabituelle ou suspecte. Les restrictions nous aident

également à collecter les informations nécessaires pour maintenir votre compte PayPal ouvert.

Votre compte PayPal pourrait être restreint pour plusieurs raisons, notamment lorsque nous avons des raisons de croire que :

- Quelqu'un pourrait utiliser votre compte PayPal à votre insu. Nous le restreindrions alors pour votre protection et examinerons les activités frauduleuses.
- Quelqu'un a utilisé votre carte ou compte bancaire sans votre autorisation, par exemple, si votre émetteur de carte ou votre banque nous en informe.
- Vous avez violé les présentes Conditions d'utilisation ou le [Règlement sur les utilisations autorisées](#).
- Votre performance en tant que vendeur indique que votre compte PayPal est à haut risque. En voici des exemples : indications de performances de vente médiocres car vous avez reçu un nombre inhabituellement élevé de réclamations et d'oppositions au paiement, vente d'un type de produit entièrement nouveau ou coûteux, ou si votre volume de ventes habituel augmente rapidement.
- Il y a un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est exposée dans la section [Actions que nous pouvons entreprendre si vous vous engagez dans des activités interdites](#), ci-dessus).

Nous pouvons également restreindre votre compte PayPal afin de nous conformer aux lois applicables.

Vous devrez résoudre tous les problèmes liés à votre compte avant de pouvoir supprimer une restriction. Normalement, la restriction est supprimée après que vous nous avez fourni les informations que nous demandons. Cependant, si nous pensons de manière raisonnable qu'il existe encore un risque après que vous nous avez fourni ces informations, nous pouvons prendre des mesures pour protéger PayPal, nos utilisateurs, un tiers ou vous-même des annulations, frais, amendes, pénalités, risques juridiques et/ou réglementaires. et toute autre responsabilité.

---

## Réserves

Nous pouvons placer une réserve sur votre compte PayPal à tout moment si nous pensons qu'il peut y avoir un niveau élevé de risque associé à votre compte PayPal, vous-même, votre modèle d'entreprise ou vos transactions. Lorsque nous appliquons une réserve sur votre compte PayPal, cela signifie que tout ou partie des fonds de votre compte PayPal sont indisponibles pour des virements afin de vous protéger contre le risque que vos transactions soient annulées ou invalidées ou tout autre risque

lié à votre compte PayPal ou à l'utilisation des services PayPal. Nous prenons la décision de constituer ou non une réserve en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris des informations dont nous disposons, provenant de sources internes et de tiers.

PayPal examine une liste de facteurs non exclusifs et indique si et comment ces facteurs ont changé au fil du temps, notamment :

- Votre ancienneté.
- Le fait que votre secteur présente ou non une plus forte probabilité d'oppositions au paiement.
- Votre historique de traitement des paiements avec PayPal et d'autres fournisseurs.
- Votre historique de crédit professionnel et/ou personnel ;
- Vos délais de livraison.
- Si votre nombre de retours, d'oppositions au paiement, de réclamations ou de litiges est supérieur à la moyenne.

Deux types de réserves peuvent être placés sur votre compte PayPal, soit une à la fois soit les deux en même temps :

- « **Une réserve glissante** » correspond à la suspension d'un pourcentage de chaque transaction reçue chaque jour. Celui-ci est ensuite débloqué plus tard selon un planning. Par exemple, votre réserve peut être fixée à 10 % et suspendue pendant une période glissante de 90 jours. Cela signifie que 10 % de l'argent que vous recevez le 1er jour est suspendu, puis débloqué le 91e jour. Ensuite, 10 % de l'argent reçu le 2e jour est suspendu jusqu'au 92e jour, etc. Les réserves glissantes sont les plus courantes.
- **Une « réserve minimum »** Une réserve minimum est un montant minimum spécifique que vous êtes tenu de conserver sur votre solde en tout temps. La réserve minimum peut être considérée comme un montant initial versé en une seule fois ou être établie sur une base glissante de pourcentages de ventes jusqu'à ce que vous atteignez le montant de la réserve minimum, tout comme une réserve glissante.

Si nous plaçons une réserve sur votre compte PayPal, l'argent sera transféré sur votre compte de réserve et affiché comme En attente et nous vous en informerons.

Si nous modifions la réserve en raison d'une modification de notre évaluation des risques, nous vous en informerons également.

Vous vous engagez à prendre les mesures nécessaires pour mettre en place une réserve ou toute autre forme de sécurité d'une manière raisonnablement définie par nous. Cela peut impliquer l'exécution de tout document nécessaire et l'enregistrement de toute forme de document raisonnablement requis par nous pour nous permettre de perfectionner toute forme de sûreté.

# CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

## RÉSOUTRE LES PROBLÈMES

Nous vous recommandons vivement de surveiller votre compte de manière régulière.

Si vous trouvez un problème...

Si vous avez des raisons de croire qu'il y a un problème avec votre compte ou notre service, suivez ces étapes :

---

Étape 1 : prenez quelques instants pour identifier le type de problème :

- **Autorisation de facturation inattendue**

Cela se produit lorsque vous avez conclu une autorisation de facturation mais qu'un paiement a été envoyé depuis votre compte à un autre compte PayPal en vertu de cette autorisation de facturation lorsque :

- vous n'avez pas convenu d'avance avec le destinataire du montant exact du paiement ; et
- le montant du paiement a fini par être supérieur à ce que vous pouviez raisonnablement envisager de payer en fonction des débits antérieures et d'autres circonstances.

- **Paiement incorrect**

Cela se produit lorsqu'un paiement envoyé depuis votre compte à un autre compte PayPal n'a pas été envoyé selon vos instructions lorsque vous nous avez demandé de l'effectuer (par exemple, pour un montant incorrect, un paiement retardé, un destinataire erroné) ou si vous avez reçu un tel paiement.

- **Problème de sécurité / fraude**

- **Paiement non autorisé**

Il s'agit d'un paiement envoyé depuis votre compte qui n'a pas été autorisé par vous (ou par toute personne autorisée à effectuer des paiements pour votre compte).

- **Tout autre type de problème de sécurité / fraude**

Cela se produit lorsqu'il y a un autre problème de sécurité ou de fraude, tel que :

- Un accès non autorisé à votre compte s'est produit.
- La confidentialité de votre mot de passe ou code d'accès a été compromise.
- Un appareil que vous avez utilisé pour accéder à nos services a été perdu, volé ou désactivé.

Suivez les étapes de la section « [Que faire en cas de problème de sécurité](#) » dans les **Informations essentielles sur les paiements et le service** le plus tôt possible avant de nous contacter.

- **Tout autre type de problème**

Il s'agit ici d'un autre type de problème lié à votre compte ou à notre service, qui n'est pas mentionné ci-dessus. Par exemple, nous avons peut-être commis une erreur factuelle, informatique ou mathématique liée à votre compte PayPal lorsque vous avez ajouté de l'argent ou viré de l'argent depuis votre compte PayPal.

Si un achat que vous avez payé avec PayPal ne correspondait pas du tout à sa description ou si vous n'avez pas reçu l'achat, le [Règlement sur la Protection des Achats PayPal](#), et non cette section, peut s'appliquer. Consultez le [Règlement sur la Protection des Achats PayPal](#) pour savoir comment traiter ces problèmes particuliers.

---

## Étape 2 : parlez-nous du problème

**Contactez-nous le plus tôt possible** pour nous informer du problème (y compris le type de problème pour lequel vous nous contactez pour que nous puissions vous aider le plus rapidement possible).

Vous devez nous fournir toutes les informations que nous demandons de manière raisonnable sur les circonstances du problème et prendre toutes les mesures raisonnables que nous demandons pour nous aider dans notre étude.

Si vous nous parlez de votre problème oralement, nous pouvons vous demander de signaler votre problème par écrit dans les 10 **jours ouvrés** suivants.

Nous pourrions communiquer à des tiers des informations que nous considérons pertinentes dans de telles circonstances, conformément à notre **Règlement sur le Respect de la vie privée** (également appelé notre Politique de confidentialité).

### **Comment nous allons vous aider...**

Sous réserve du reste des présentes Conditions d'utilisation, nous avons pour objectif d'étudier le problème et de collaborer avec vous pour le résoudre dans un délai de 60 jours. En outre, si votre problème est :

- **Une autorisation de facturation inattendue** : dans les 10 jours ouvrés après nous en avoir avertis, nous procéderons comme suit :
  - Nous vous rembourserons le montant du paiement.
  - Nous vous indiquerons la raison pour laquelle nous ne pouvons pas vous rembourser.
  
- **Un paiement incorrect sur un autre compte PayPal** : dans ce cas, nous procéderons comme suit :
  - Nous nous efforcerons immédiatement de retrouver la trace du paiement et nous vous informerons du résultat sans vous facturer aucuns frais.
  - Nous vous indemniserons dès que possible (et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où vous nous avez fait part du problème) en rétablissant votre compte dans l'état où il aurait été si le paiement avait été envoyé tel que spécifié par l'expéditeur. En d'autres termes :
    - Si le montant du paiement incorrect est inférieur au montant du paiement tel qu'il aurait dû être effectué, nous créditerons votre compte de la différence.
    - Si le montant du paiement incorrect est supérieur au montant du paiement tel qu'il aurait dû être effectué, nous débiterons votre compte de la différence.
  - Nous émettrons un remboursement sur votre compte pour les pertes ou dommages causés de manière directe et raisonnablement prévisibles par le paiement incorrect.

- **Un paiement non autorisé sur un autre compte PayPal** : nous rétablirons votre compte dans l'état où il aurait été si le paiement n'avait jamais eu lieu dès que possible (et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où vous nous avez fait part du problème). Cela peut inclure un remboursement de votre paiement.

### **Lorsque nous ne pouvons pas vous indemniser...**

Vous n'avez droit à aucune compensation financière de notre part, comme indiqué ci-dessus, et vous nous devrez (et nous pouvons annuler de votre compte) toute compensation que vous avez déjà reçue de notre part si :

- Vous ne nous fournissez pas toutes les informations que nous avons raisonnablement demandées sur les circonstances du problème (notamment, si vous nous informez de votre problème oralement et que vous ne respectez pas notre demande de nous en informer également par écrit dans les 10 **jours ouvrés**).
- Vous ne prenez pas toutes les mesures raisonnables que nous demandons pour nous aider dans notre étude ;
- Nous pouvons démontrer que vous avez agi frauduleusement ;
- Nous pouvons démontrer que des circonstances indépendantes de notre volonté (incendie, inondation ou perte de connexion Internet, par exemple) ont été à l'origine du problème, malgré nos précautions raisonnables ;
- Nous avons des raisons de penser qu'il n'y a rien qui vous empêche d'être indemnisé ; ou
- En ce qui concerne les problèmes spécifiques suivants :

<b><u>Autorisation de facturation inattendue</u></b>	<b><u>Paiement incorrect</u></b>	<b><u>Paiement non autorisé</u></b>
<p>Cela vous prend plus de 8 semaines après le paiement pour nous informer du problème ; ou</p> <p>Vous avez accepté que nous effectuions votre paiement et nous ou le marchand vous avons communiqué les détails au moins 4</p>	<p>Vous nous informez du problème plus de 13 mois après le paiement ; ou</p> <p>Nous pouvons démontrer que vous nous avez donné les mauvais détails de paiement ; ou</p> <p>Nous pouvons démontrer que le paiement a été envoyé comme spécifié par le payeur lorsque le</p>	<p>Vous nous informez du problème plus de 13 mois après le paiement ; ou</p> <p>Nous pouvons montrer que le paiement a été effectué parce que vous n'avez pas sécurisé votre compte, que ce soit intentionnellement ou par négligence grave (par exemple, vous avez choisi très imprudemment de partager votre identifiant PayPal et/ou votre mot de passe/code d'accès avec quelqu'un d'autre) ; ou</p>



<p>semaines avant le paiement.</p>	<p>payeur nous a demandé de le faire ; ou</p> <p>Indépendamment de toute erreur de notre part, vous ne disposiez de suffisamment d'argent sur votre solde PayPal pour effectuer le paiement ; ou</p> <p>Nous pouvons démontrer que notre système ne fonctionnait pas correctement et que vous étiez informé d'un tel dysfonctionnement avant d'initier la transaction ; ou</p> <p>Un retard qui, selon vous, était à l'origine du paiement incorrect, résultait en réalité de l'application par PayPal d'une <b>suspension, restriction ou réserve dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation</b></p>	<p><b>Un autre problème de sécurité/fraude</b> est survenu et vous ne nous en avez pas informés. Nous ne vous verserons aucune indemnité pour tout paiement non autorisé effectué à partir de votre compte tant que vous ne nous aurez pas informés du problème.</p>
------------------------------------	---	--

Parfois, nous pouvons repérer le problème en premier. Si nous devons vous informer du problème, nous le ferons généralement via la Messagerie, à laquelle vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte. Si vous devez prendre des mesures en urgence, nous pouvons également recourir à d'autres moyens tels que l'email pour demander des mesures.

Si nous avons effectué un paiement sur votre source d'approvisionnement par erreur, nous pouvons corriger l'erreur en débitant ou créditant (le cas échéant) la ou les sources d'approvisionnement appropriées.

## Réclamations

### Signaler des litiges entre vous et PayPal concernant nos services

[Contactez-nous](#) pour signaler des litiges entre vous et PayPal concernant nos services.

Si un litige survient entre vous et PayPal, notre objectif est de connaître vos préoccupations et d'y répondre. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, nous vous fournirons un moyen neutre et rentable pour résoudre le litige rapidement.

---

## Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure de réclamation...

Une fois la procédure de remontée des réclamations terminée, si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la réclamation, vous pouvez la faire remonter en contactant les services suivants :

- le Centre Européen des Consommateurs (ECC-Net) : Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur ECC-Net et comment les contacter à l'adresse ([https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en)).
- Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). La CSSF est l'autorité responsable de la surveillance prudentielle des sociétés du secteur financier au Luxembourg, telles que PayPal. Vous pouvez contacter la CSSF au 283 Route d'Arlon, L-1150 Luxembourg. Pour en savoir plus sur la CSSF et la manière de la contacter, accédez à <http://www.cssf.lu> ou rendez-vous sur le site de Résolution des litiges en ligne de l'UE à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

# CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

## Autres modalités juridiques

### Communications entre vous et PayPal

#### Contact

Vous pouvez nous contacter :

- En envoyant un courrier à notre siège social : PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, SCA À l'attention du service juridique, 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxembourg
- En consultant la page [Nous contacter](#) sur laquelle vous pouvez :
  - Cliquer sur le lien Envoyez-nous un email pour nous contacter en ligne
  - Cliquer sur le lien Appelez-nous pour obtenir notre numéro de téléphone si vous souhaitez nous appeler

Vous devez nous envoyer des notifications légales relatives aux présentes Conditions d'utilisation par courrier postal.

---

**Notifications qui vous sont destinées.**

Vous acceptez que PayPal puisse vous adresser une notification ou toute autre information en la publiant sur le(s) site(s) PayPal (y compris en publiant des informations auxquelles vous seul pourrez accéder en vous connectant à votre compte), en l'envoyant à l'adresse email ou à l'adresse postale indiquée dans votre compte, en vous contactant par téléphone ou en vous envoyant un SMS. Vous devez avoir accès à internet et posséder une adresse email pour recevoir les communications et informations relatives aux services. À l'exception des notifications relatives aux modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation, nous considérerons que vous aurez reçu toute notification que nous vous aurons adressée dans les 24 heures suivant sa publication sur le(s) site(s) PayPal ou son envoi par email. Si l'avis est envoyé par courrier, nous considérerons qu'il a été reçu trois Jours ouvrés après son envoi. Nous nous réservons le droit de fermer votre compte PayPal si vous refusez de recevoir des communications par voie électronique.

---

### **Divulgateion des raisons de nos actions**

Nos décisions concernant les suspensions, restrictions et réserves et les autres actions que nous prenons en vertu des présentes Conditions d'utilisation, qu'elles limitent ou étendent votre accès au service, à notre infrastructure, à nos sites web, à notre logiciel ou à nos systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir nos services) gérés par nous ou en notre nom (y compris, sans s'y limiter, les blocages, restrictions, suspensions, résiliations et réserves) peuvent reposer sur des critères confidentiels essentiels à notre gestion des risques et la protection de PayPal, de nos clients et/ou de nos fournisseurs de services. Nous pouvons utiliser des modèles de fraude et de risque exclusifs pour évaluer le risque associé à votre compte PayPal. En outre, la réglementation ou une autorité gouvernementale peut nous empêcher de vous divulguer certaines informations au sujet de telles décisions. Nous n'avons aucune obligation de divulguer les détails sur notre gestion des risques ou les procédures de sécurité.

### **Nos droits**

#### **Sûreté**

Afin de garantir la bonne exécution par vos soins des présentes Conditions d'utilisation, vous accordez à PayPal un droit sur l'argent de votre compte PayPal en garantie de tout montant que vous pourriez nous devoir. En langage juridique, ce droit est un « Droit de rétention » ou une « Sûreté » portant sur votre compte PayPal.

---

### **Comptes inactifs**

Si votre compte PayPal est inactif pendant au moins 12 mois consécutifs, nous pouvons facturer des [frais d'inactivité](#) annuels. "Inactif" signifie que vous ne vous êtes pas connecté à votre compte PayPal ou que vous n'avez pas utilisé votre compte PayPal pour envoyer, recevoir ou virer de l'argent.

---

### **Votre responsabilité**

Vous êtes responsable de toutes les annulations, oppositions au paiement, réclamations, frais, amendes, pénalités et autres responsabilités auxquels peuvent être exposés PayPal, les utilisateurs PayPal ou les tiers dus ou découlant d'un manquement de votre part aux présentes Conditions d'utilisation, et/ou de votre utilisation des services PayPal, nonobstant toute résiliation, suspension ou fermeture. Vous acceptez de rembourser PayPal, un utilisateur ou un tiers de toute responsabilité de ce type.

---

### **Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité**

Vous acceptez que nous puissions exercer une compensation entre tout montant détenu sur tout compte dont vous êtes le titulaire ou que vous contrôlez, et tous les frais, charges ou autres montants dus à PayPal et tout montant dû aux autres sociétés affiliées tel que défini dans la section Indemnisation et limitation de responsabilité ci-dessous (y compris, sans limitation, en ce qui concerne les services fournis par toute société affiliée). En termes simples, notre droit à exercer une compensation signifie que nous pouvons déduire les frais, charges ou autres montants mentionnés au présent article d'un solde de compte PayPal dont vous êtes titulaire ou dont vous avez le contrôle.

Si le solde de votre solde est insuffisant pour couvrir votre obligation, nous nous réservons le droit de recouvrer le montant que vous nous devez en déduisant celui-ci (ou une partie de celui-ci) des paiements reçus ou de l'argent que vous ajoutez à votre compte PayPal. Dans le cas contraire, vous acceptez de rembourser PayPal par d'autres moyens. PayPal peut également récupérer tout montant dû par des moyens légaux, notamment en faisant appel à une agence de recouvrement.

---

### **Subrogation**

Si PayPal invalide et annule un paiement que vous avez effectué à un destinataire (à votre initiative ou autrement), vous acceptez que PayPal assume vos droits contre le destinataire et les tiers liés au paiement, et peut exercer ces droits directement ou en votre nom, à la discrétion de PayPal. En droit, on appelle cela votre « Subrogation » ou votre « Cession » à PayPal de vos droits contre le destinataire et les tiers liés au paiement.

---

### **Absence de renonciation**

Notre incapacité à agir concernant une violation de l'une de vos obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation par vous ou par d'autres ne constitue pas une renonciation à notre droit d'agir par rapport à des violations ultérieures ou similaires.

---

### **Informations vous concernant**

Nous pouvons vous demander des informations, car nous avons raisonnablement besoin de faciliter nos actions décrites dans le présent contrat d'utilisation du service, de nous permettre de réduire le risque de fraude ou de respecter nos obligations réglementaires (y compris la lutte contre le blanchiment d'argent). Vous devez vous conformer à ces demandes de manière opportune. Cela peut impliquer que vous envoyiez par fax, par email ou de toute autre manière à vos frais des documents d'identification et des informations sur vos finances et vos opérations (tels que vos relevés financiers et relevés de votre activité de marchand les plus récents).

### **Indemnisation et limitation de responsabilité**

Dans la présente section, ainsi que dans la section Propriété intellectuelle, le terme "PayPal" désigne notre propre entité (PayPal (Europe) S.à r.l et Cie, SCA), notre société mère PayPal Holdings, Inc., nos sociétés affiliées et toute personne qui travaille pour notre compte ou pour le compte desdites sociétés ou qui est autorisé à agir en notre ou en leur nom. Nos sociétés affiliées incluent chaque entité que nous contrôlons, qui nous contrôle ou avec laquelle nous sommes sous contrôle commun. Toute personne qui travaille pour notre compte ou pour le compte de nos sociétés affiliées ou qui est autorisée à agir en notre ou en leur nom désigne chacun de nos administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, coentrepreneurs, prestataires de services et fournisseurs respectifs.

---

### **Indemnisation**

Vous devez indemniser PayPal pour les actions liées à votre compte PayPal et à votre utilisation des services PayPal.

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager PayPal de toute responsabilité contre toute réclamation ou demande (y compris des frais juridiques raisonnables) faite ou encourue par un tiers en raison de :

- La violation des présentes Conditions d'utilisation
- Une utilisation inappropriée des services PayPal
- La violation de toute loi ou des droits d'un tiers

- Toute action ou inaction d'un tiers à qui vous accordez les droits d'accès à votre compte PayPal ou à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous-mêmes ou en notre nom, ou à tout autre service PayPal en votre nom.

---

### **Limitation de responsabilité**

**La responsabilité de PayPal est restreinte en ce qui concerne votre compte PayPal et votre utilisation des services PayPal.** PayPal ne sera en aucun cas responsable des éléments suivants :

- Gains manqués directs ou indirects
- Tout dommage particulier, accessoire ou indirect (notamment les dommages causés par la perte de données ou d'activité)

causé par, ou en lien avec l'accès à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, tous les services PayPal, ou ces Conditions d'utilisation (de quelque manière que ce soit, y compris par négligence), sauf, et dans la mesure où cela est interdit par la loi.

Notre responsabilité à l'égard de :

- Vous
- Un tiers quel qu'il soit

dans tous les cas, est restreinte au montant effectif des dommages directs (hors pertes directes), sauf, et dans la mesure où cela est interdit par la loi.

En outre, dans la mesure où la loi en vigueur le permet, PayPal n'est pas responsable et vous acceptez de ne pas tenir PayPal responsable de tous dommages ou pertes (y compris, sans s'y limiter, la perte d'argent, d'acquisition ou la réputation, les bénéfices ou les autres pertes immatérielles ou tout autre dommage particulier, indirect ou accessoire) résultant directement ou indirectement de :

- Votre utilisation de, ou votre incapacité à utiliser, nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou un service PayPal quel qu'il soit
- Délais ou interruptions dans nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom et dans un service PayPal quel qu'il soit

- Virus ou autres logiciels malveillants suite à l'accès à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou à un service PayPal quel qu'il soit ou à tout site ou service lié à nos sites, logiciels ou à un service PayPal quelconque
- Problèmes informatiques, bogues, erreurs ou inexactitudes de toute sorte dans nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom ou dans un service PayPal quel qu'il soit ou dans les informations et images liées
- Contenus, actions ou inactions de tiers
- Suspensions ou de toute autre mesure concernant votre compte PayPal
- Votre besoin de modifier vos pratiques, votre contenu ou votre comportement, ou votre perte d'activité ou incapacité à faire des affaires suite aux modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation ou aux règlements de PayPal

---

### **Aucune garantie**

Les services PayPal sont fournis "tels quels" et sans aucune représentation ou garantie expresse, tacite ou légale. PayPal renonce spécifiquement à toute garantie implicite de :

- Titre
- Qualité marchande
- Conformité à un usage particulier
- Non-violation

PayPal n'a aucun contrôle sur les produits ou services fournis par les vendeurs qui acceptent PayPal comme mode de paiement, et PayPal ne peut pas garantir qu'un acheteur ou un vendeur avec lequel vous traitez effectuera réellement la transaction ou est autorisé à le faire.

PayPal ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sécurisé aux différents services PayPal.

Le fonctionnement de nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom peut être perturbé par de nombreux facteurs qui sont hors de notre contrôle.

PayPal déploiera des efforts raisonnables pour faire en sorte que les demandes de débits et de crédits électroniques impliquant des comptes bancaires, des cartes bancaires et l'émission de chèques soient traitées rapidement, mais PayPal ne fait

aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant au temps nécessaire pour effectuer le traitement car les services PayPal dépendent de nombreux facteurs hors de notre contrôle, tels que les retards dans le système bancaire ou le service de courrier international.

Dans certains pays, la clause de non-responsabilité des garanties implicites n'est pas autorisée, de ce fait il se peut que la clause de non-responsabilité précédente ne s'applique pas à vous.

Nous ne pouvons pas garantir l'exactitude des informations contenues dans nos correspondances, rapports, sur les sites et données verbalement par nos directeurs, représentants et employés dans toutes les circonstances et tous les contextes, et vous ne devez pas présumer l'exactitude de ces informations lorsque vous les utilisez..

Vous devez lire attentivement toutes les correspondances que vous échangez avec PayPal et nous avertir le plus rapidement possible si vous remarquez que ces correspondances contiennent une information qui vous semble inexacte ou en contradiction avec les instructions que vous nous avez données.

---

### **Non responsabilité de PayPal**

Si vous avez un litige avec un autre titulaire de compte PayPal, vous dégagez PayPal de toute responsabilité quant aux éléments suivants :

- Réclamations
- Demandes
- Dommages (réels et accessoires)

de tous types et natures, connus et inconnus, résultant ou liés de quelque manière que ce soit à ce type de litiges.

En dégageant PayPal desdites responsabilités, vous renoncez expressément à toute protection qui limiterait par ailleurs le champ de non-responsabilité de façon à inclure uniquement les réclamations que vous savez ou suspectez être en votre faveur au moment d'accepter la présente clause de non-responsabilité.

Vous seul (et non PayPal) êtes tenu comprendre et de respecter toutes les lois, règles et réglementations de votre juridiction particulière qui peuvent vous être applicables en relation avec votre utilisation des services, y compris, notamment, celles liées aux activités d'exportation ou d'importation, aux taxes et impôts ou aux transactions en devises étrangères.



## **Propriété intellectuelle**

### **Marques commerciales de PayPal**

"PayPal.com", "PayPal" et tous les logos relatifs aux services PayPal sont des marques commerciales ou des marques commerciales déposées de PayPal ou de ses concédants. Vous n'êtes pas autorisé à les copier, les imiter, les modifier ou les utiliser sans le consentement écrit préalable de PayPal. De plus, tous les en-têtes de page, images personnalisées, icônes de bouton et scripts sont des marques de service, des marques commerciales et/ou l'identité visuelle de PayPal. Vous n'êtes pas autorisé à les copier, les imiter, les modifier ou les utiliser sans notre consentement écrit préalable. Vous pouvez utiliser les logos HTML fournis par PayPal pour diriger le trafic web vers les services PayPal. Vous ne pouvez en aucune manière altérer ou modifier lesdits logos HTML, les utiliser d'une manière qui dénigre PayPal ou les services PayPal, ni les afficher d'une manière impliquant que vous bénéficiez du soutien ou de l'approbation de PayPal. Tous les droits, titres et intérêts sur les sites PayPal, leur contenu, les services PayPal, la technologie associée aux services PayPal, ainsi que toute technologie et tout contenu créé ou dérivé de ce qui précède sont la propriété exclusive de PayPal et ses concédants.

---

### **Octrois de licence, généralement**

Si vous utilisez un logiciel de PayPal tel qu'une API, une boîte à outils de développeur ou une autre application logicielle, pouvant inclure des logiciels fournis par ou intégrés à des logiciels, systèmes ou services de nos fournisseurs de services, que vous avez téléchargés ou auxquels vous avez accédé via une plateforme web ou mobile, PayPal vous accorde un droit limité révoquant, non exclusif, non cessible, non transmissible, libre de redevance pour accéder et/ou utiliser le logiciel de PayPal conformément à la documentation accompagnant ledit logiciel. Cette concession de licence s'applique au logiciel et à toutes les mises à jour, mises à niveau, nouvelles versions et logiciels de remplacement. Il est interdit de louer, de prêter ou de transférer de quelque autre façon que ce soit les droits sur le logiciel à un tiers. Vous devez vous conformer aux exigences en matière d'intégration et d'utilisation indiquées dans toute documentation accompagnant les services PayPal. En cas de non-respect des exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation, vous serez tenu pour responsable de tous les dommages découlant de ce manquement subis par vous-même, par PayPal et par des tiers. PayPal peut mettre à jour ou interrompre tout logiciel après vous l'avoir notifié. Même si PayPal peut avoir (1) intégré certains documents et technologies de tiers dans toute application web ou autre, y compris son logiciel et/ou (2) accédé à et utilisé certains documents et technologies de tiers pour vous fournir les Services PayPal plus facilement, vous ne possédez pas et ne conservez par ailleurs pas de droits sur ou dans lesdits documents de tiers. Vous acceptez de ne pas modifier,

altérer, falsifier, réparer, copier, reproduire, adapter, distribuer, afficher, publier, procéder à une ingénierie inverse, traduire, démonter, décompiler ou tenter de créer un code source dérivé du logiciel ou des documents ou technologies de tiers, ou créer autrement des produits dérivés de l'un des logiciels, documents ou technologies de tiers. Vous reconnaissez que tous les droits, titres et intérêts relatifs au logiciel PayPal appartiennent à PayPal et tous les documents de tiers intégrés à cet égard sont la propriété de tiers fournisseurs de services de PayPal. Tout autre logiciel tiers que vous utilisez sur les sites de PayPal est soumis à la licence que vous avez acceptée avec le tiers qui vous fournit ce logiciel. Vous reconnaissez que PayPal ne possède pas, ne contrôle pas et n'est pas responsable des logiciels de ces tiers que vous choisissez d'utiliser sur l'un quelconque de nos sites, logiciels et/ou en relation avec les services PayPal.

---

### **Octroi de licence de votre part à PayPal ; garanties de propriété intellectuelle**

PayPal ne revendique pas la propriété du contenu que vous fournissez, téléchargez, soumettez ou envoyez à PayPal. PayPal ne revendique pas non plus la propriété du contenu que vous hébergez sur des sites ou des applications tiers qui utilisent les services PayPal pour fournir des services de paiement liés à votre contenu. Sous réserve du [paragraphe suivant](#), lorsque vous fournissez du contenu aux sociétés PayPal ou que vous publiez du contenu à l'aide de services PayPal, vous accordez à PayPal (et aux parties avec lesquelles nous travaillons) un droit non exclusif, irrévocable, libre de droit, transmissible et international d'utiliser votre contenu, ainsi que les droits de propriété intellectuelle et publicitaires associés, pour nous permettre d'améliorer, d'exploiter et de promouvoir nos services actuels et d'en développer de nouveaux. PayPal ne vous indemnise pour aucun de vos contenus. Vous reconnaissez que l'utilisation de votre contenu par PayPal n'enfreindra aucun droit de propriété intellectuelle ou publicitaire. En outre, vous reconnaissez et garantissez que vous possédez ou contrôlez de manière générale tous les droits du contenu que vous fournissez, et vous acceptez de renoncer à vos droits moraux et promettez de ne pas faire valoir ces droits contre PayPal.

---

### **Octroi de licence de la part de vendeurs à PayPal**

Nonobstant les dispositions du [paragraphe précédent](#), si vous êtes un vendeur qui utilise les services PayPal pour accepter des paiements de biens et de services, vous accordez par la présente à PayPal un droit international, non exclusif, transmissible, cessible (via plusieurs niveaux), et libre de redevance et entièrement libéré d'utiliser et d'afficher publiquement, pendant la durée des présentes Conditions d'utilisation, vos marques (y compris, sans toutefois s'y limiter, les marques déposées et non déposées, les noms commerciaux, les marques de service, les logos et les noms de domaine et autres désignations dont vous possédez la licence, ou que vous utilisez) afin de (1)

vous identifier en tant que marchand qui accepte un service PayPal en tant que forme de paiement, et (2) toute autre utilisation à laquelle vous consentez expressément.

## **Divers**

### **Cession**

Vous ne pouvez pas transférer ou céder des droits ou des obligations que vous avez en vertu des présentes Conditions d'utilisation sans le consentement écrit préalable de PayPal. PayPal peut transférer ou céder les présentes Conditions d'utilisation ou tout droit ou obligation en vertu des présentes Conditions d'utilisation à tout moment.

---

### **Droit applicable**

Les présentes Conditions d'utilisation et la relation qui nous unit sont régies par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles. Cela n'affecte pas vos droits obligatoires en vertu des lois du pays dans lequel vous résidez, tels que vos droits en tant que consommateur.

Si vous engagez des poursuites judiciaires contre nous, vous acceptez de vous soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux anglais et gallois. Cela signifie que si vous engagez des poursuites judiciaires en vertu des présentes Conditions d'utilisation contre PayPal, par exemple, un tribunal situé sur le sol d'Angleterre et du Pays de Galles pourra être compétent pour juger l'affaire, mais vous pouvez également, si la loi le permet, choisir de porter l'affaire devant les tribunaux d'un autre pays, tels que le pays dans lequel vous résidez.

---

### **Respect de la vie privée**

La confidentialité de vos données est importante pour PayPal. Consultez notre [Politique de confidentialité](#) pour mieux comprendre notre engagement en la matière, ainsi que la manière dont nous utilisons et divulguons vos informations.

---

### **Langues et traductions du Contrat**

Nous communiquerons avec vous dans la langue dans laquelle les présentes Conditions d'utilisation sont mises à votre disposition.

Les présentes Conditions d'utilisation sont conclues dans la langue dans laquelle nous communiquons lorsque vous ouvrez un compte PayPal.

---

### **Votre utilisation de l'information ; lois sur la protection des données**

Si vous recevez des informations sur un autre Utilisateur par l'intermédiaire du Service, vous devez préserver le caractère confidentiel de ces informations et ne les utiliser que dans le cadre des services PayPal. Vous ne pouvez pas divulguer ou distribuer des informations sur les utilisateurs PayPal à un tiers, ni les utiliser à des fins de marketing, sans avoir reçu le consentement exprès de cet utilisateur en ce sens. Vous ne pouvez pas envoyer des emails non sollicités à un utilisateur PayPal ou utiliser les services PayPal pour collecter des paiements afin d'envoyer, ou d'aider à envoyer, des emails non sollicités à des tiers.

Dans la mesure où vous (en tant que vendeur) traitez des données personnelles d'un client PayPal conformément aux présentes Conditions d'utilisation, vous acceptez de vous conformer aux exigences des lois applicables en matière de respect de la vie privée et de protection des données. Vous disposez de votre propre règlement sur le respect de la vie privée, de vos notifications et procédures, définies de manière indépendante, pour toutes les données personnelles que vous détenez en tant que contrôleur de données, y compris un enregistrement de vos activités liées au traitement des données personnelles en vertu des présentes Conditions d'utilisation.

Les lois applicables en matière de protection des données et de respect de la vie privée incluent tous les règlements, exigences réglementaires et codes de pratique applicables à la fourniture des services décrits dans les présentes Conditions d'utilisation. Si vous traitez des données à caractère personnel provenant d'Europe en vertu de ces Conditions d'utilisation, vous devez vous conformer à la directive européenne 95/46 CE ou au règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (RGPD).

En vous conformant à ces lois, vous pourrez :

- Mettre en œuvre et gérer toutes les mesures de sécurité appropriées pour le traitement des données à caractère personnel
- Tenir un registre de toutes les activités de traitement effectuées en vertu des présentes Conditions d'utilisation
- Ne pas entreprendre sciemment ou autoriser un tiers à entreprendre quoi que ce soit qui pourrait conduire à une violation par PayPal des lois sur la protection des données confidentielles

---

### **Intégralité du Contrat et droits des tiers.**

Les présentes Conditions d'utilisation définissent l'intégralité des accords entre vous et PayPal relatifs à notre service.

Si une clause des présentes Conditions générales d'utilisation était déclaré nulle ou non applicable, cette clause serait annulée mais toutes les autres clauses des Conditions d'utilisation demeureraient en vigueur.

Toute personne qui n'est pas partie aux présentes Conditions d'utilisation ne dispose d'aucun droit, conformément au Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (loi relative aux contrats - droits des tiers), pour invoquer ou faire appliquer les stipulations des présentes Conditions d'utilisation (à l'exception des tierces parties, relevant de la définition de « PayPal » dans la section **Indemnisation et limitation de responsabilité** ci-dessus, conformément à leurs droits tels que stipulés dans les présentes Conditions d'utilisation) sans préjudice des droits et recours des tiers qui existent ou sont disponibles indépendamment de ladite loi.

---

### **PayPal comme Moyen de connexion**

Nous pourrions vous autoriser à vous authentifier via PayPal lorsque vous vous connecterez à certains sites ou applications mobiles externes. Le cas échéant, nous pourrions partager votre statut de connexion avec un tiers quel qu'il soit pour vous permettre de vous connecter de cette manière, ainsi que les informations personnelles et autres informations de compte que vous acceptez de partager afin que ledit tiers puisse vous reconnaître. PayPal n'autorisera pas l'accès du tiers à votre compte et n'effectuera de paiements depuis votre compte vers ledit tiers qu'avec votre autorisation et conformément à vos instructions.

Si vous autorisez les visiteurs à s'authentifier avec PayPal lorsqu'ils se connectent à votre site web, à votre application ou à vos comptes clients, vous devez accepter les conditions spécifiques en vigueur lorsque cette fonctionnalité est mise à votre disposition et vous conformer aux spécifications contenues dans tout manuel ou guide d'intégration. Nous ne garantissons ni ne représentons l'identité de tout utilisateur de ce mode de connexion. Nous ne vous communiquerons pas les informations personnelles et autres données de l'utilisateur (y compris son statut de connexion) détenues par PayPal, à moins que l'utilisateur n'ait consenti à vous les divulguer.

---

### **Clients professionnels**

Lorsque nous nous référons à la DSP2 dans cette section, nous entendons la deuxième directive relative aux services de paiement de l'UE (EU2015/2366).

Nous vous considérons comme un Client Professionnel si, à la date à laquelle vous vous conformez aux présentes Conditions d'utilisation, vous n'êtes pas :

- Un client (à savoir une personne physique agissant à des fins autres que commerciales ou professionnelles)
- Une microentreprise (à savoir une entreprise employant moins de 10 personnes et dont le bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros)

Nous pouvons être amenés à ne pas respecter certaines dispositions de la DSP2 pour votre utilisation de notre service si vous êtes un Client Professionnel.

Si vous êtes Client Professionnel :

- Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement pour les autorisations de facturation.
- Lorsque vous identifiez un problème, vous avez jusqu'à 60 (soixante) jours à compter de la date à laquelle le problème est survenu pour nous en informer, après quoi nous ne serons plus tenus de l'examiner ni de vous rembourser.
- Nous ne sommes pas tenus de respecter les exigences d'informations énoncées dans la section III de la directive DSP2 et leurs équivalents lors de la mise en œuvre de la DSP2 dans les États membres de l'Espace économique européen susceptibles de vous concerner (les "Transpositions de la DSP2").
- Les articles 72 et 89 de la DSP2 et les dispositions équivalentes dans les Transpositions de la DSP2 ne s'appliquent pas à votre utilisation de notre service, ce qui signifie que, nonobstant toute autre disposition des présentes Conditions d'utilisation, nous ne sommes pas responsables des pertes ou dommages que vous pourriez subir en vertu desdits articles et dispositions.

---

#### **Annexe 1. Tableau des commissions**

Vous acceptez que nous puissions déduire nos Commissions des montants que nous transférons mais avant que ces fonds soient crédités sur votre Compte.

Lorsque vous envoyez ou recevez un paiement, les Commissions s'appliquent selon :

- Le type de transaction auquel le paiement est associé (qu'il s'agisse d'une transaction commerciale, d'une transaction personnelle ou de toute autre transaction)
- Que ledit paiement est transfrontalier ou national et/ou selon la source d'approvisionnement utilisée pour financer le paiement

Des Commissions s'appliquent pour les autres événements ou activités du compte tels que mentionnés aux présentes.

Consultez le **Glossaire au point A4 de la présente Annexe 1** pour obtenir plus d'informations.

Les Commissions indiquées incluent toutes les taxes applicables. Néanmoins, d'autres taxes ou coûts peuvent exister, qui ne sont pas payés via PayPal ou qui sont imposés par d'autres que nous. Vous êtes responsable des frais de téléphone et de tous les frais effectués par votre fournisseur de service Internet ou similaire, ou des frais associés, et résultant de votre utilisation des Services.

Nous vous fournirons les détails des montants que vous recevez et de nos frais soit par e-mail soit au travers de votre historique de transactions (accessible en vous connectant à votre Compte). À moins qu'il ne soit démontré que nous avons commis une erreur, vous devez nous régler nos Commissions sans compensation d'aucune sorte ou autre type de déduction. Nous nous réservons le droit d'appliquer des frais pour tout service additionnel que nous fournissons en dehors du présent Contrat. Nous vous informerons de ces frais lorsque vous demanderez le service.

## **A1. Commissions pour un paiement de Transaction personnelle**

**Notez que l'expéditeur paie la commission.** Consultez la section A4.2.3 de la présente Annexe 1 pour en savoir plus.

La commission sur transaction personnelle sera indiquée au moment du paiement.

Si une Commission basée sur un pourcentage et/ou une Commission fixe est mentionnée, reportez-vous à l'article A4.5, A4.6 et A4.7 de la présente Annexe 1 pour en savoir plus.

### **A1.1. Commissions pour un paiement de Transaction personnelle nationale**

<b>Activité</b>	<b>Commission</b>
Envoi d'un paiement de transaction personnelle nationale	Gratuit (lorsqu'aucune conversion de devise n'est nécessaire)

### **A1.2. Paiements de transaction personnelle transfrontalière**

#### **A1.2.1 Paiements de transaction personnelle transfrontalière envoyés dans l'EEE en euros ou en couronnes suédoises**

<b>Activité</b>	<b>Frais.</b>
-----------------	---------------

<b>Envoi d'un paiement de transaction personnelle transfrontalière dans l'EEE en euros ou en couronnes suédoises</b>	Gratuit (lorsqu'aucune conversion de devise n'est nécessaire)
--	---

### A1.2.2 Autres paiements de transaction personnelle transfrontalière

Afin de déterminer la Commission pour un paiement de Transaction personnelle transfrontalière adressé à un utilisateur d'un pays spécifique, suivez les étapes ci-après.

Étape 1. Recherchez le pays dans lequel le destinataire est domicilié. **Consultez la section A4.4 de l'Annexe 1 pour en savoir plus. Demandez au destinataire si vous n'êtes pas sûr** (deuxième colonne).

Étape 2. Recherchez la commission de paiement de transaction personnelle applicable (troisième colonne).

Activité	Pays du compte du destinataire	Commission pour un paiement de Transaction personnelle <sup>^^</sup>
<b>Envoi d'un paiement de transaction personnelle transfrontalière</b>	États-Unis, Canada, Europe du Nord, Europe I, Europe II	1,99 EUR
	Tous les autres pays <sup>^</sup>	3,99 EUR

<sup>^</sup>Sous réserve de la disponibilité du service pour le destinataire enregistré dans le pays.

<sup>^^</sup> Voir l'Article A4.7 de la présente Annexe 1 ci-dessous.

### A2 Commission pour un paiement de Transaction commerciale

Si une commission fixe est mentionnée, consultez le point A4.6 de la présente Annexe 1 pour en savoir plus.

Activité ou évènement	Commission
<b>A2.1 Envoi (achat)</b>	Gratuit (lorsqu'aucune conversion de devise n'est nécessaire)



A2.2.1 Tarification standard pour la Belgique :  
3,4 % + Commission fixe

**A2.2.2 Frais pour l'utilisation de la solution de paiement incluse dans PayPal Commerce Platform**

**A2.2 Réception des paiements Nationaux (vente)**

	Paiements provenant de cartes (Visa ou MasterCard) via notre service Paiements par carte bancaire avancés*	Structure de frais de la tarification regroupée	Paiements approuvés par carte provenant d'utilisateurs de notre service <b><u>Conditions relatives au Paiement sans passer par un compte PayPal</u></b> (également appelé Service de Paiements par carte bancaire de base)	Paiements provenant d'Autres modes de paiement	Autres paiements
Commission	1,80 % + commission fixe	Commission d'interchange + 1,80 % + commission fixe	1,80 % + commission fixe	Bancontact :  Commission fixe de 0,39 EUR  Tous les autres modes de paiement :  1,80 % + commission fixe	Reportez-vous à la section Tarification standard (A2.2.1).

\* Consultez les **Conditions d'utilisation des Services de paiement par carte en ligne de PayPal** pour en savoir plus sur la structure tarifaire Interchange Plus, la structure tarifaire Tarification regroupée et les options disponibles.

**A2.3 Réception de paiements**

La Commission pour recevoir des paiements correspondant à des Transactions commerciales Nationales s'applique, plus une Commission transfrontalière

<b>Transfrontaliers (vente)</b>	supplémentaire sur la base d'un pourcentage tel que défini dans le tableau ci-dessous (selon le pays de l'expéditeur).	
	Pays de l'expéditeur	Commission Transfrontalière
	Europe du Nord/Europe I	0,5 %
	Europe II/États-Unis/Canada/Reste du monde	2,0 %
Remarque : les paiements Transfrontaliers en euro ou en couronne suédoise entre Comptes enregistrés dans l'Union européenne ou l'EEE seront traités comme des paiements correspondant à des Transactions commerciales Nationales aux fins de facturation de Commissions.		

<b>A2.4 Réception, en personne, de paiements nationaux par le biais de QR codes</b>	<b>A2.4.1 Taux appliqué pour la Belgique :</b>	
	Pour les transactions nationales que vous avez reçues, en personne, par le biais de QR codes sur votre compte PayPal, PayPal facturera :	
	0,90 % + une commission fixe QR pour chaque transaction de paiement	
	<b>A2.4.2 Commission fixe QR</b>	
	"Commission fixe QR" désigne une commission fixe d'un montant libellé dans la devise de la transaction correspondante reçue en personne par le biais de QR codes, comme indiqué ci-dessous :	
	Dollar australien	0,10 AUD
	Réal brésilien	0,20 BRL
	Dollar canadien	0,10 CAD
	Couronne tchèque	3,00 CZK
	Couronne danoise	0,70 DKK
	Euro	0,10 EUR
	Dollar de Hong Kong	0,80 HKD
	Forint hongrois	30,00 HUF
	Shekel israélien	0,40 ILS
	Yens japonais	12,00 JPY
Ringgit malaisien	0,70 MYR	
Peso mexicain	2,00 MXN	
Dollar néo-zélandais	0,15 NZD	
Couronne norvégienne	1,00 NOK	
Peso philippin	5,00 PHP	
Zloty polonais	0,50 PLN	
Rouble russe :	3,00 RUB	



Activité ou évènement	Commission																
<p><b>A3.1 Conversion de devise</b></p>	<p><b>A3.1.1 Pour les conversions de devises de montants sur votre compte PayPal qui ne font pas partie d'une transaction spécifique vers ou depuis votre compte (par exemple, la conversion de votre solde dans une autre devise) et pour les transactions impliquant une conversion de devise pour laquelle le vendeur a accepté de prendre à sa charge les commissions :</b></p> <p>3,0 % au-dessus du taux de change de base (pour constituer le taux de change de transaction).</p> <p><b>A3.1.2 Pour toutes les autres transactions impliquant une conversion de devise pour laquelle le vendeur n'a pas accepté de prendre à sa charge les commissions (y compris les conversions de montants qui vous sont renvoyés en tant que remboursements ou paiements refusés) :</b></p> <p>4,0 % au-dessus du taux de change de base (pour constituer le taux de change de transaction).</p>																
<p><b>A3.2 Virement de votre Solde</b></p>	<p>Virement vers un compte bancaire local : gratuit</p> <p>Virement vers un compte bancaire aux États-Unis : 3,0 %</p>																
<p><b>A3.3.1 Oppositions bancaires</b></p>	<p>Afin de couvrir le coût de traitement des Oppositions, PayPal applique des frais de règlement aux vendeurs pour les Oppositions sur des paiements effectués par carte. (Une Opposition peut avoir lieu lorsqu'un acheteur rejette ou annule un paiement effectué à l'aide de sa carte auprès de l'émetteur de sa carte).</p> <p>Ces frais ne s'appliquent pas si la transaction est couverte par la Protection des Marchands PayPal.</p> <p>Les Frais d'Opposition sont fonction de la devise reçue, comme suit :</p> <table border="1" data-bbox="565 1486 1117 1869"> <tbody> <tr> <td>Dollar australien :</td> <td>22,00 AUD</td> </tr> <tr> <td>Réal brésilien :</td> <td>35,00 BRL</td> </tr> <tr> <td>Dollar canadien :</td> <td>20,00 CAD</td> </tr> <tr> <td>Couronne tchèque :</td> <td>400,00 CZK</td> </tr> <tr> <td>Couronne danoise :</td> <td>120,00 DKK</td> </tr> <tr> <td>Euro :</td> <td>16,00 EUR</td> </tr> <tr> <td>Dollar de Hong Kong :</td> <td>155,00 HKD</td> </tr> <tr> <td>Forint hongrois :</td> <td>4 325,00 HUF</td> </tr> </tbody> </table>	Dollar australien :	22,00 AUD	Réal brésilien :	35,00 BRL	Dollar canadien :	20,00 CAD	Couronne tchèque :	400,00 CZK	Couronne danoise :	120,00 DKK	Euro :	16,00 EUR	Dollar de Hong Kong :	155,00 HKD	Forint hongrois :	4 325,00 HUF
Dollar australien :	22,00 AUD																
Réal brésilien :	35,00 BRL																
Dollar canadien :	20,00 CAD																
Couronne tchèque :	400,00 CZK																
Couronne danoise :	120,00 DKK																
Euro :	16,00 EUR																
Dollar de Hong Kong :	155,00 HKD																
Forint hongrois :	4 325,00 HUF																

Shekel israélien :	75,00 ILS
Yen japonais :	1 875,00 JPY
Ringgit malaisien :	65,00 MYR
Peso mexicain :	250,00 MXN
Dollar néo-zélandais :	28,00 NZD
Couronne norvégienne :	125,00 NOK
Peso philippin :	900,00 PHP
Zloty polonais :	65,00 PLN
Rouble russe :	640,00 RUB
Dollar de Singapour :	28,00 SGD
Couronne suédoise :	150,00 SEK
Franc suisse :	22,00 CHF
Nouveau Dollar taïwanais :	625,00 TWD
Baht thaïlandais :	650,00 THB
Livre sterling :	14,00 GBP
Dollar USD :	20,00 USD

Nous pouvons facturer des Frais de litiges lorsqu'un acheteur signale un litige, une réclamation ou une opposition bancaire sur une transaction traitée par le biais du compte PayPal de l'acheteur ou d'une solution PayPal Checkout. Consultez les [Conditions d'utilisation](#) pour en savoir plus sur les [Frais de litiges standard et Frais de litiges à volume élevé](#).

<b>FRAIS DE LITIGES STANDARD</b>			
Dollar australien :	25,00 AUD	Nouveau dollar taïwanais :	455,00 TWD
Réal brésilien :	65,00 BRL	Dollar néo-zélandais :	25,00 NZD
Dollar canadien :	20,00 CAD	Couronne norvégienne :	140,00 NOK
Couronne tchèque :	350,00 CZK	Peso philippin :	760,00 PHP
Couronne danoise :	100,00 DKK	Zloty polonais :	60,00 PLN
Euro :	14,00 EUR	Rouble russe :	640,00 RUB
Dollar de Hong Kong :	115,00 HKD	Dollar de Singapour :	20,00 SGD
Forint hongrois :	4 585,00 HUF	Couronne suédoise :	145,00 SEK

**A3.3.2 Frais de litiges**

Nouveau shekel israélien :	55,00 ILS	Franc suisse :	15,00 CHF
Yen japonais :	1 630,00 JPY	Baht thaïlandais :	465,00 THB
Ringgit malaisien :	65,00 MYR	Livre britannique :	12,00 GBP
Peso mexicain :	300,00 MXN	Dollar américain :	15,00 USD

**Frais de litiges standard :** les Frais de litiges seront facturés dans la devise de la transaction d'origine.

**FRAIS DE LITIGES À VOLUME ÉLEVÉ**

Dollar australien :	50,00 AUD	Nouveau dollar taïwanais :	910,00 TWD
Réal brésilien :	130,00 BRL	Dollar néo-zélandais :	50,00 NZD
Dollar canadien :	40,00 CAD	Couronne norvégienne :	280,00 NOK
Couronne tchèque :	700,00 CZK	Peso philippin :	1 520,00 PHP
Couronne danoise :	200,00 DKK	Zloty polonais :	120,00 PLN
Euro :	28,00 EUR	Rouble russe :	640,00 RUB
Dollar de Hong Kong :	230,00 HKD	Dollar de Singapour :	40,00 SGD
Forint hongrois :	9 170,00 HUF	Couronne suédoise :	290,00 SEK
Nouveau shekel israélien :	110,00 ILS	Franc suisse :	30,00 CHF
Yen japonais :	3 260,00 JPY	Baht thaïlandais :	930,00 THB
Ringgit malaisien :	130,00 MYR	Livre britannique :	24,00 GBP
Peso mexicain :	600,00 MXN	Dollar américain :	30,00 USD

**Frais de litiges à volume élevé :** les Frais de litiges seront facturés dans la devise de la transaction d'origine.

**A3.4 Remboursements de Transaction commerciale**

Si vous remboursez un paiement de Transaction commerciale, aucuns frais ne s'appliquent au remboursement, mais les frais que vous avez payés à l'origine pour recevoir le paiement ne vous seront pas remboursés.

**A3.5 Envoi de paiements à l'aide de la fonctionnalité Paiements groupés PayPal (également appelée Paiements groupés)**

**A3.5.1 Commission**

2,0 % du montant total du paiement

**A 3.5.2 Plafond de Commission pour transaction Nationale de Paiements groupés PayPal**

Un plafond frais maximum par paiement s'applique comme suit pour les transactions nationales (selon la devise du paiement) :

Dollar australien :	16,00 AUD
Réal brésilien :	24,00 BRL
Dollar canadien :	14,00 CAD
Couronne tchèque :	280,00 CZK
Couronne danoise :	84,00 DKK
Euro :	12,00 EUR
Dollar de Hong Kong :	110,00 HKD
Forint hongrois :	3 080 HUF
Shekel israélien :	50,00 ILS
Yen japonais :	1 200 JPY
Peso mexicain :	170,00 MXN
Ringgit malaisien	50 MYR
Dollar néo-zélandais :	20,00 NZD
Couronne norvégienne :	90,00 NOK
Peso philippin :	640,00 PHP
Zloty polonais :	46,00 PLN
Rouble russe :	480,00 RUB
Dollar de Singapour :	20,00 SGD
Couronne suédoise :	100,00 SEK
Franc suisse :	16,00 CHF
Nouveau Dollar taiwanais :	440,00 TWD
Baht thaïlandais :	460,00 THB
Livre sterling :	10,00 GBP
Dollar USD :	14,00 USD

**A3.5.3 Plafond de commission pour les autres transactions de paiement groupé PayPal**

Un plafond de commission par paiement individuel s'applique

comme suit pour toutes les autres transactions (selon la devise du paiement) :

Dollar australien :	100,00 AUD
Réal brésilien :	150,00 BRL
Dollar canadien :	90,00 CAD
Couronne tchèque :	1 700,00 CZK
Couronne danoise :	500,00 DKK
Euro :	70,00 EUR
Dollar de Hong Kong :	660,00 HKD
Forint hongrois :	18 500 HUF
Shekel israélien :	320,00 ILS
Yen japonais :	8 000 JPY
Ringgit malaisien :	300 MYR
Peso mexicain :	1 080,00 MXN
Dollar néo-zélandais :	120,00 NZD
Couronne norvégienne :	540,00 NOK
Peso philippin :	3 800 PHP
Zloty polonais :	280,00 PLN
Rouble russe :	2 800,00 RUB
Dollar de Singapour :	120,00 SGD
Couronne suédoise :	640,00 SEK
Franc suisse :	100,00 CHF
Nouveau Dollar taiwanais :	2 700 TWD
Baht thaïlandais :	2 800,00 THB
Livre sterling :	60,00 GBP
Dollar USD :	90,00 USD

**Remarque :** pour les paiements transfrontaliers en euros ou en couronnes suédoises effectués entre des comptes enregistrés dans l'Union européenne ou l'EEE, le plafond des transactions nationales s'applique.

**A3.6 Enregistrement et confirmation de carte de crédit ou de débit (vérification des**

Certains Utilisateurs, afin de lever leurs limites de paiement ou si PayPal le détermine, peuvent se voir appliquer des Frais de confirmation de carte.



<b>informations de la carte de crédit ou de débit)</b>	<p>En fonction de la devise</p> <p>1 GBP, 1,50 EUR, 1,95 USD, 2,45 CAD, 200 JPY, 2 AUD, 3 CHF, 15 NOK, 15 SEK, 12,50 DKK, 6,50 PLN, 400 HUF, 50 CZK, 3 SGD, 15 HKD, 3 NZD, 60 RUB, 70 TWD, 70 THB, 100 PHP, 4 BRL, 20 MXN ou 8 ILS. Ce montant sera remboursé dès que la procédure de confirmation de la carte aura été finalisée.</p>																
<b>A3.7 Demande d'archives</b>	<p>12 EUR (par unité)</p> <p>Ce montant s'appliquera aux demandes d'informations relatives aux raisons pour lesquelles nous avons une justification raisonnable de refuser votre Ordre de paiement. Nous n'appliquerons pas ce montant si vous affirmez, de bonne foi, qu'une erreur relative à votre Compte s'est produite.</p>																
<b>A3.8 Annulation bancaire sur virement</b>	<p>La Commission suivante est appliquée lorsqu'un Utilisateur tente d'effectuer un virement et que celui-ci échoue en raison de coordonnées bancaires ou d'informations de livraison incorrectes.</p> <p>3 EUR</p>																
<b>A3.9 Annulation ou échec de paiement par prélèvement bancaire (selon l'article 10.1).</b>	<p>La Commission est basée sur nos pertes dans lesdits cas. Vous êtes en droit de prouver que nos pertes étaient inférieures au montant de la Commission.</p> <p>3 EUR</p>																
<b>A3.10 Tarification applicable aux Associations caritatives</b>	<p>Sous réserve de l'application et de la préapprobation par PayPal</p> <p>A3.10.1 Tarif national pour les Associations caritatives</p> <p>1,7 % + Commission fixe applicable aux Associations caritatives par transaction. <b>A3.10.2 Commission fixe applicable aux Associations caritatives</b></p> <p>En fonction de la devise de paiement reçue :</p> <table border="1" data-bbox="565 1459 1091 1845"> <tr> <td>Dollar australien :</td> <td>0,30 AUD</td> </tr> <tr> <td>Réal brésilien :</td> <td>0,60 BRL</td> </tr> <tr> <td>Dollar canadien :</td> <td>0,30 CAD</td> </tr> <tr> <td>Couronne tchèque :</td> <td>10,00 CZK</td> </tr> <tr> <td>Couronne danoise :</td> <td>2,60 DKK</td> </tr> <tr> <td>Euro :</td> <td>0,35 EUR</td> </tr> <tr> <td>Dollar de Hong Kong :</td> <td>2,35 HKD</td> </tr> <tr> <td>Forint hongrois :</td> <td>90 HUF</td> </tr> </table>	Dollar australien :	0,30 AUD	Réal brésilien :	0,60 BRL	Dollar canadien :	0,30 CAD	Couronne tchèque :	10,00 CZK	Couronne danoise :	2,60 DKK	Euro :	0,35 EUR	Dollar de Hong Kong :	2,35 HKD	Forint hongrois :	90 HUF
Dollar australien :	0,30 AUD																
Réal brésilien :	0,60 BRL																
Dollar canadien :	0,30 CAD																
Couronne tchèque :	10,00 CZK																
Couronne danoise :	2,60 DKK																
Euro :	0,35 EUR																
Dollar de Hong Kong :	2,35 HKD																
Forint hongrois :	90 HUF																

Shekel israélien :	1,20 ILS
Yen japonais :	40 JPY
Ringgit malaisien :	2 MYR
Peso mexicain :	4,00 MXN
Dollar néo-zélandais :	0,45 NZD
Couronne norvégienne :	2,80 NOK
Peso philippin :	15,00 PHP
Zloty polonais :	1,35 PLN
Rouble russe :	10,00 RUB
Dollar de Singapour :	0,50 SGD
Couronne suédoise :	3,25 SEK
Franc suisse :	0,55 CHF
Nouveau Dollar taïwanais :	10,00 TWD
Baht thaïlandais :	11,00 THB
Livre sterling :	0,20 GBP
Dollar USD :	\$0,30 USD

A3.10.3 Tarif Transfrontalier applicable aux Associations caritatives : la Commission Transfrontalière pour la Tarification applicable aux Associations caritatives est identique à la Commission de Réception de paiements commerciaux Transfrontaliers. **Remarque** : pour les paiements Transfrontaliers en euro ou en couronne suédoise effectués entre Comptes enregistrés dans l'Union Européenne ou l'EEE, le tarif National s'appliquera.

### A3.11 Réception de Micropaiements

À votre demande et sur autorisation préalable de PayPal, vous êtes en droit de mettre à niveau un Compte existant afin de recevoir le tarif des Micropaiements – [Contactez-nous](#) si vous souhaitez en bénéficier. Ce tarif s'appliquera à tous les paiements correspondant à des **transactions commerciales** reçus sur votre compte PayPal.

#### A3.11.1 Commission sur les Micropaiements nationaux

5 % + Commission fixe applicable aux Micropaiements

#### A3.11.2 Commission sur les Micropaiements transfrontaliers

6 % + Commission fixe applicable aux Micropaiements

### A3.11.3 Commission fixe applicable aux Micropaiements

Comme spécifié par la devise reçue.

Dollar australien :	0,05 AUD
Réal brésilien :	0,10 BRL
Dollar canadien :	0,05 CAD
Couronne tchèque :	1,67 CZK
Couronne danoise :	0,43 DKK
Euro :	0,05 EUR
Dollar de Hong Kong :	0,39 HKD
Forint hongrois :	15 HUF
Shekel israélien :	0,20 ILS
Yen japonais :	7 JPY
Ringgit malaisien	0,20 MYR
Peso mexicain :	0,55 MXN
Dollar néo-zélandais :	0,08 NZD
Couronne norvégienne :	0,47 NOK
Peso philippin :	2,50 PHP
Zloty polonais :	0,23 PLN
Rouble russe :	2,00 RUB
Dollar de Singapour :	0,08 SGD
Couronne suédoise :	0,54 SEK
Franc suisse :	0,09 CHF
Nouveau Dollar taïwanais :	2 TWD
Baht thaïlandais :	1,80 THB
Livre sterling :	0,05 GBP
Dollar USD :	0,05 USD

**Remarque :** pour les paiements Transfrontaliers en euro ou en couronne suédoise effectués entre Comptes enregistrés dans l'Union Européenne ou l'EEE, le tarif National s'appliquera.

### A3.12 Comptes PayPal inactifs

Les frais d'inactivité seront inférieurs au montant indiqué ci-dessous ou au solde restant sur votre compte.

Euro :	12,00 EUR
--------	-----------

## A4. Glossaire

A4.1 Un paiement pour « **Transaction commerciale** » implique l'achat et la vente de biens et de services, la réalisation de toute autre Transaction commerciale ou la réception de paiements lorsque vous utilisez la fonction « Demande de paiement » proposée par PayPal.

A4.2 Un paiement pour « **Transaction personnelle** » implique l'envoi d'argent (initié depuis l'option « Proches » du flux d'envoi d'argent) à des amis ou membres de votre famille ou la réception d'argent sur votre Compte PayPal en provenance d'amis ou de membres de votre famille, sans acte d'achat (c'est-à-dire que le paiement ne correspond pas à l'achat de biens ou de services).

Si vous effectuez une Transaction commerciale (par exemple si vous vendez des biens ou des services), vous ne pouvez pas demander à l'Acheteur de vous régler son achat en vous envoyant un paiement pour une Transaction personnelle. Si vous ne respectez pas cette interdiction, PayPal peut suspendre votre capacité à accepter des paiements, en tout ou partie, pour des Transactions personnelles. Veuillez également noter que :

A4.2.1 Vous n'êtes pas en droit d'envoyer de l'argent pour une Transaction personnelle depuis certains pays, notamment la Chine et (dans certains cas) l'Allemagne ;

A4.2.2 les Comptes enregistrés au Brésil et en Inde ne peuvent ni envoyer ni recevoir de paiements pour des Transactions personnelles. Cela signifie que vous ne pouvez pas envoyer de paiements pour des Transactions personnelles sur des Comptes enregistrés en Inde ou au Brésil ;

A4.2.3 **L'expéditeur paie la commission.**

A4.3 Un paiement « **National** » a lieu lorsque l'expéditeur et le destinataire sont tous les deux enregistrés auprès de PayPal comme des résidents d'un même pays.

A4.4 Un paiement « **Transfrontalier** » a lieu lorsque l'expéditeur et le destinataire sont enregistrés auprès de PayPal comme des résidents de différents pays. Certains pays sont regroupés comme suit afin de faciliter la référence lors du calcul des Commissions de paiement pour des transactions transfrontalières :

Nom du groupe	Pays
Europe du Nord	Îles Aland, le Danemark, Îles Féroé, Finlande, Groenland, Islande, Norvège, Suède.

Europe I	Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, État de la Cité du Vatican, États-Unis, France (y compris Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion et Mayotte), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni (y compris îles Anglo-Normandes et île de Man), Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie.
Europe II	Andorre, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Géorgie, Hongrie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine (l'ancienne république yougoslave de), Moldavie, Pologne, Roumanie, Fédération de Russie, Serbie, Suisse, Ukraine.

**A4.5 Les commissions basées sur un pourcentage** (par exemple, 3,4 %) correspondent à un montant équivalent au pourcentage du montant du paiement qui est facturé (sauf indication contraire) dans la devise dans laquelle le paiement est reçu.

**A4.6 Les Commissions fixes pour les paiements de Transactions commerciales et les paiements de Transactions personnelles (sauf indication contraire)** sont établies en fonction de la devise dans laquelle le paiement est reçu, comme suit :

Devise :	Frais :	Devise :	Frais :
Dollar australien :	0,30 AUD	Dollar néo-zélandais :	0,45 NZD
Réal brésilien :	0,60 BRL	Couronne norvégienne :	2,80 NOK
Dollar canadien :	0,30 CAD	Peso philippin :	15,00 PHP
Couronne tchèque :	10,00 CZK	Zloty polonais :	1,35 PLN
Couronne danoise :	2,60 DKK	Rouble russe :	10,00 RUB
Euro :	0,35 EUR	Dollar de Singapour :	0,50 SGD
Dollar de Hong Kong :	2,35 HKD	Couronne suédoise :	3,25 SEK
Forint hongrois :	90,00 HUF	Franc suisse :	0,55 CHF
Nouveau shekel israélien :	1,20 ILS	Nouveau dollar taïwanais :	10,00 TWD
Yen japonais :	40,00 JPY	Baht thaïlandais :	11,00 THB
Ringgit malaisien :	2,00 MYR	Livre sterling :	0,20 GBP
Peso mexicain :	4,00 MXN	Dollar USD :	\$0,30 USD

**A4.7 Commissions facturées dans des devises différentes pour l'envoi de paiements :** certaines commissions que vous devez payer à PayPal sont libellées dans des devises différentes de la devise du ou des soldes utilisés pour envoyer le montant du paiement. Dans ce cas, nous effectuerons une conversion de devise (conformément à la section 8.2, nous vous facturerons une commission de conversion de devise telle que stipulée dans la section A3.1 de l'Annexe 1) depuis la devise de chaque solde

initial pertinent dans la devise dans laquelle la commission est due et nous percevrons les commissions sur le solde converti.

- © 1999–2020
- [Respect de la vie privée](#)
- [Contrats d'utilisation](#)
- [Évaluation](#)