ПРОГРАМА ЗА ЗАЩИТА НА КУПУВАЧА В **PAYPAL**

Последна актуализация: 28 май 2024 г.

Програма за защита на купувача в PayPal

Когато купувате нещо от продавач, който приема PayPal, може да отговаряте на условията за възстановяване на сума съгласно програмата за защита на купувача в PayPal. Когато е приложимо, програмата за защита на купувача в PayPal Ви дава право на възстановяване на пълната покупна цена на артикула плюс първоначалните разходи за транспортиране, които сте платили, ако има такива. PayPal определя по свое усмотрение дали претенцията Ви отговаря на условията за програмата за защита на купувача в PayPal. Първоначалното решение на PayPal се счита за окончателно, но можете да обжалвате решението пред PayPal, ако имате нова или убедителна информация, която не е налична към момента на първоначалното решение, или смятате, че има грешка в процеса на вземане на решения.

Правилата и условията за програмата са посочени на **страницата на програмата за защита на купувача в PayPal** и представляват част от това **споразумение с потребителя**.

ВАЖНО: може да се наложи да върнете артикула на продавача или на друга посочена от нас страна като част от уреждането на Вашата претенция. Защитата на купувача в PayPal не Ви дава право на компенсации за разходи по обратна доставка, които можете да платите.

Защитата на купувача в PayPal може да се прилага, когато се сблъскате със следните конкретни проблеми с трансакция:

- Не сте получили артикула си от продавач (което се нарича претенция от вид „Неполучен артикул“); или
- Получили сте артикула, но той не е това, което сте поръчали (което се нарича претенция от вид „До голяма степен в разрез с описаното“).

Ако смятате, че трансакция, извършена чрез Вашия акаунт в PayPal, не е оторизирана от Вас, този вид претенция е различен от защитата на купувача в PayPal и е описан в **Разрешаване на проблеми**.

Трансакции с QR **код**

Ако закупите нещо от продавач лично, като използвате QR код за стоки и услуги в PayPal, Вашата трансакция може да отговаря на условията за защита на купувача в PayPal.

Претенции за неполучен артикул

Вашата претенция ***няма*** да отговаря на условията за възстановяване на сума съгласно защитата на купувача в PayPal за претенции за неполучени артикули, ако:

- Вие лично приемете артикула или уговорите неговото приемане от Ваше име, включително ако използвате PayPal в мястото на продажба на продавача на дребно, с изключение лични трансакции за стоки и услуги чрез **QR код на PayPal**.
- Продавачът е предоставил **доказателство за доставка**.

Ако продавачът представи доказателство, че Ви е доставил стоките, PayPal може да вземе решение в полза на продавача по отношение на претенции за неполучени артикули дори ако претендирате, че не сте получили стоките.

Претенции за значителни разлики спрямо описанието

Даден артикул може да се счита като значително разминаващ се спрямо описанието, ако:

- Артикулът се различава съществено от описанието, което продавачът е дал.
- Получили сте съвсем различен артикул.
- Състоянието на артикула е погрешно представено. Например артикулът е описан като „нов“, но е бил използван.

- Артикулът е рекламиран като автентичен, но не е такъв (т. е. е фалшификат).
- Артикулът е с липсващи основни части или функции и това не е посочено в описанието му, когато сте го закупили.
- Купили сте определен брой артикули, но не сте получили цялото количество.
- Артикулът е повреден по време на изпращането.
- Артикулът е неизползваем в полученото състояние и не е бил описан като такъв.

Артикулът не може да се счита за в до голяма степен в разрез с описаното, ако:

- Дефектът на артикула е описан правилно от продавача в описанието.
- Артикулът е описан правилно, но след получаването му не сте го искали.
- Артикулът е описан правилно, но не отговаря на очакванията Ви.
- Артикулът има малки драскотини и е описан като „Използван“.

Неотговарящи на условията артикули и трансакции

Следните артикули или трансакции не отговарят на условията за защита на купувача в PayPal:

- Недвижими имоти, включително жилищна собственост.
- Превозни средства, включително, но не само, моторни превозни средства, мотоциклети, превозни средства за развлечение, самолети и лодки, с изключение на лично преносими леки превозни средства, използвани за развлекателни цели, като например велосипеди и колесни ховърбордове.
- Фирми (когато купувате или инвестирате във фирма).
- Промишлени машини, използвани в производството.
- Плащания, еквивалентни на пари в брой, включително артикули със запазена стойност, като например карти за подарък и предплатени карти.
- Плащания, извършени във връзка със злато (независимо дали във физическа форма, или в търгувана на борсата форма).
- Финансови продукти или инвестиции от всякакъв вид.
- Незаменяеми токени (NFT).
- Хазарт, хазартни игри и/или друга дейност с входна такса и награда.
- Дарения, включително плащания в платформи за колективно финансиране, както и плащания, направени в платформи за колективно финансиране.
- Плащания към държавни органи (с изключение на притежавани от държавата предприятия) или трети страни, които действат от името на държавни органи или държавни агенции.
- Плащания, които са изпратени чрез PayPal към която и да било услуга за плащане на сметки.
- Претенции за артикули, които са **до голяма степен в разрез с описаното** за изцяло или частично направени изработени по избор артикули.
- Претенции за **артикули, които не са получени**, за физически, материални артикули, които вземете лично или уговорите да бъдат доставени от Ваше име. Това включва артикули, които са закупени на място за продажба на дребно, освен ако не сте платили за трансакцията лично през **QR код в PayPal** за стоки и услуги.
- Всичко, което е забранено от **Политиката за допустимо използване** на PayPal.
- Плащания, извършени чрез услугата за изплащания през PayPal (преди „Масово плащане“).
- Лични плащания, включително плащания, изпратени чрез функцията за приятели и членове на семейството на PayPal.
- Плащания, които не сте изпратили през акаунта си в PayPal.
- Артикули, предназначени за препродажба, включително трансакции с един артикул или трансакции, които включват няколко артикула.

Допустимост на трансакцията за защитата на купувача в PayPal

За да отговаряте на условията за защитата на купувача в PayPal, трябва да отговаряте на всички посочени по-долу изисквания:

- Вашият акаунт в PayPal да е в добро състояние.
- Да платите за отговарящия на условията артикул от Вашия акаунт в PayPal.
- Да се опитате да се свържете с продавача, за да разрешите проблема си директно, преди да подадете претенция съгласно защитата на купувача в PayPal чрез **центъра за разрешаване на проблеми**.
- Да отговорите на искането на PayPal за документи и друга информация в рамките на заявеното време.
- Стартирайте спор **Център за разрешаване на проблеми** в рамките на **приложимия времеви срок** и следвайте **процеса по онлайн разрешаване на спорове**.
- Да не сте получили възстановяване на сумата или да не сте се съгласили с алтернативно разрешение от друг източник във връзка с покупката Ви.

Онлайн процес за разрешаване на спорове

Ако не можете да разрешите проблем с дадена трансакция направо с продавача, трябва да следвате нашия онлайн процес за разрешаване на спорове чрез **центъра за разрешаване на проблеми**, за да предявите претенция съгласно защитата на купувача в PayPal. Можете също така да подадете претенция (Стъпка 2 по-долу), като ни се обадите и разговаряте с агент. Стъпките, които трябва да следвате, са описани по-долу и ако не ги изпълните, е възможно претенцията Ви да получи отказ:

Стъпка 1: **Стартирайте спор** в рамките на **приложимия времеви срок**. Това може да Ви позволи да започнете директен разговор с продавача относно проблема Ви с трансакцията, което може да помогне за разрешаването на спора. Ако не можете да разрешите спора директно с продавача, продължете към Стъпка 2. Ще **задържим** всички финансови средства, свързани с трансакцията, в акаунта на продавача в PayPal, докато спорът не бъде решен или приключен.

Стъпка 2: **Ескалирайте спора до претенция** за възстановяване на сумата в рамките на 20 дни след откриването на спора, ако не можете да се споразумеете с продавача, или ние автоматично ще закрием спора. Можете да ескалирате спора до претенция за възстановяване на сумата чрез **центъра за разрешаване на проблеми**. В този етап продавачът или PayPal могат също така ескалират спора до претенция. Ако отправяте претенция за неполучен артикул, PayPal може да поиска да изчакате поне 7 дни от датата на откриване на спора, преди да го ескалирате.

Стъпка 3: **Отговорете на исканията на PayPal за документация или друга информация**, след като Вие, продавачът или PayPal ескалирате спора до претенция за възстановяване на сумата. PayPal може да поиска да предоставите касови бележки, оценки на трети страни, полицейски доклади или други документи, които са посочени от PayPal. Трябва да отговорите на тези искания своевременно, както бъде посочено в кореспонденцията с Вас.

Стъпка 4: **Своевременно спазвайте исканията за експедиране на PayPal**, ако подавате претенция от вид „До голяма степен в разрез с описаното“. PayPal може да поиска да изпратите за Ваша сметка артикула обратно до продавача, до PayPal или до трета страна (която ще бъде посочена от PayPal) и да представите доказателство за доставката.

Стъпка 5: **PayPal ще вземе окончателно решение** (включително автоматично закриване на каквито и да било спорове или претенции), по свое собствено усмотрение, въз основа на изискванията за допустимост, посочени по-горе, всяка допълнителна информация, която бъде предоставена по време на процеса за разрешаване на спорове онлайн, или всяка друга информация, която PayPal сметне за уместна и подходяща предвид обстоятелствата.

Стартиране на спорове: Времеви срокове

Вид на претенцията	**Времеви срок**
Артикулът не е получен	Спорът трябва да бъде стартиран до 180 дни от датата, на която сте превели плащането на продавача.
До голяма степен в разрез с описаното	Спорът трябва да бъде стартиран (i) до 30 дни от датата на доставката или изпълнението (според случая) на поръчката или (ii) до 180 дни от датата, на която сте превели плащането на продавача, което от двете е първо.
Неразрешени трансакции и други грешки	Вижте **споразумението с потребителя**, за да се запознаете с приложимите времеви срокове.

Спор с PayPal или с издателя на Вашата карта

Ако сте използвали дебитна или кредитна карта като метод на плащане за трансакция чрез Вашия акаунт в PayPal и не сте доволен/на от трансакцията, може да имате право да оспорите трансакцията с издателя на Вашата карта. Приложимите права за обратно начисление на карти могат да бъдат по-широки от наличните за Вас съгласно Защитата на купувача в PayPal. Например ако оспорвате трансакция с издателя на Вашата карта, може да успеете да възстановите сумите, които сте платили за незадоволителни артикули, дори ако те не отговарят на условията за защита съгласно предявен пред нас иск за случай, който е **до голяма степен в разрез с описаното (SNAD)**.

Трябва да изберете дали да разкриете спор с PayPal съгласно защитата на купувача в PayPal, или да разкриете спора с издателя на Вашата карта. Не можете да направите и двете едновременно или да търсите двойно възстановяване на сумата. Ако разкриете спор/претенция към нас и също така повдигнете спор за същата трансакция с издателя на Вашата карта, ние ще закрием Вашия спор/претенция към нас. Това няма да повлияе на процеса за спора с издателя на Вашата карта. Освен това, ако разкриете спор с издателя на картата, не можете да разкриете спор/претенция към нас по-късно.

Ако изберете да оспорите трансакция с PayPal и присъдим решение, което не е във Ваша полза, можете по-късно да разкриете спор с издателя на Вашата карта. Ако PayPal не вземе окончателно решение по Вашата претенция до крайния срок, който е посочен от издателя на картата във връзка с разкриване на спорове пред него, и поради нашето забавяне успеете да възстановите по-малко от цялата сума, която бихте имали право да си възстановите от издателя на картата, ще Ви възстановим остатъка от загубата (минус всяка сума, която вече Ви е била възстановена от продавача или издателя на картата).

Преди да се свържете с издателя на Вашата карта или да разкриете спор с PayPal, трябва да свържете се с продавача, за да се опитате да разрешите проблема си в съответствие с политиката за връщане на продавача.

© 1999–2024