

PROGRAMME DE PROTECTION DES ACHATS DE PAYPAL

Dernière mise à jour le 1er juillet 2024

Lorsque vous achetez quelque chose d'un vendeur qui accepte PayPal, vous pourriez être admissible à un remboursement dans le cadre du programme de Protection des Achats de PayPal, dont les conditions générales sont énoncées aux présentes et font partie du **contrat d'utilisation**. Le cas échéant, le programme de Protection des Achats de PayPal vous donne droit au remboursement du montant d'achat total de l'objet ainsi que des frais d'expédition initiaux que vous avez payés, s'il y a lieu. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est admissible au programme de Protection des Achats de PayPal en fonction des conditions d'admissibilité, de tous les renseignements ou documents fournis durant la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal jugera pertinente et appropriée dans les circonstances. La décision initiale de PayPal est considérée comme définitive, mais vous pouvez faire appel de cette décision auprès de PayPal si vous obtenez des informations nouvelles ou convaincantes qui n'étaient pas connues au moment de la décision initiale ou si vous croyez qu'il y a eu une erreur dans le processus décisionnel.

REMARQUE IMPORTANTE : Vous devrez peut-être retourner l'objet au marchand ou à un tiers que nous préciserons dans le cadre du règlement de votre réclamation. Le programme de Protection des Achats de PayPal ne vous donne pas droit au remboursement des frais de retour que vous pourriez encourir.

Le programme de Protection des Achats de PayPal pourrait s'appliquer lorsque vous rencontrez les problèmes suivants au cours d'une transaction :

- vous n'avez pas reçu l'objet de la part du vendeur (appelé réclamation pour « objet non reçu »); ou
- vous avez reçu un objet, mais celui-ci ne correspond pas à ce que vous avez commandé (appelé réclamation pour objet « ne correspondant pas du tout à sa description »).

Si vous pensez qu'une transaction effectuée par le biais de votre compte PayPal n'a pas été autorisée par vous, ce type de réclamation est différent du programme de Protection des Achats et est décrit dans le **Contrat d'utilisation** sous la rubrique **Responsabilité pour les transactions non autorisées et autres erreurs**.

Transactions avec code QR

Si vous achetez quelque chose en personne auprès d'un vendeur à l'aide d'un code QR de biens et services de PayPal, votre transaction pourrait être admissible au programme de Protection des Achats de PayPal.

Réclamations pour objet non reçu

Votre réclamation **ne donnera pas lieu** à un remboursement pour une réclamation portant sur un objet non reçu en vertu du programme de Protection des Achats de PayPal, si :

- vous récupérez l'objet en personne ou demandez à quelqu'un de le faire en votre nom, notamment si vous utilisez PayPal dans le magasin physique d'un vendeur, à l'exception des transactions de biens et de services en présentiel avec un **code QR de PayPal**, ou
- Le vendeur a fourni **une preuve d'expédition** ou **une preuve de livraison**.

Si le vendeur présente une preuve indiquant qu'il vous a livré les biens, PayPal pourrait trancher en faveur du vendeur dans le cas d'une réclamation pour objet non reçu, même si vous prétendez ne pas avoir reçu les biens.

Réclamations pour objet 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 très différent de la description que le vendeur en a faite;
- vous avez reçu un objet complètement différent;
- l'état de l'objet a été mal représenté. Par exemple, l'objet était décrit comme « neuf » alors qu'il avait déjà servi;
- l'objet n'est pas authentique alors qu'il était présenté comme tel (contrefaçon);
- des pièces ou des éléments importants de l'objet sont manquants, ce qui n'était pas mentionné dans la description lorsque vous avez acheté l'objet;
- vous avez acheté un certain nombre d'objets, mais ne les avez pas tous reçus;
- l'objet a été endommagé lors de l'expédition;
- l'objet est inutilisable dans l'état dans lequel vous l'avez reçu et n'était pas présenté comme tel.

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

- le défaut de l'objet a été correctement décrit par le vendeur dans la description de l'objet;
- l'objet a été correctement décrit, mais vous n'en voulez plus après l'avoir reçu;
- l'objet était correctement décrit, mais ne répond pas à vos attentes;
- l'objet présente des éraflures minimales et était annoncé comme étant d'« occasion ».

Transactions et objets non admissibles

Les objets ou les transactions qui suivent **ne sont** pas admissibles au programme de Protection des Achats de PayPal :

- les biens immobiliers, notamment les biens résidentiels;

- les véhicules, notamment mais sans s'y limiter, les véhicules automobiles, les motocyclettes, les véhicules récréatifs, les aéronefs et les bateaux, à l'exception des véhicules légers portatifs utilisés à des fins récréatives, comme les bicyclettes et les planches gyroscopiques;
- les entreprises (lorsque vous achetez ou investissez dans une entreprise);
- les machines industrielles utilisées pour la fabrication;
- les paiements qui sont comparables à de l'argent en espèces, notamment les objets à valeur pécuniaire, comme les cartes-cadeaux et les cartes prépayées;
- les paiements effectués pour l'achat d'or (que ce soit sous forme physique ou négociée en bourse);
- les produits financiers ou les investissements de toute nature;
- Jetons non fongibles (NFT)
- les activités de paris et de jeux d'argent ou toute autre activité associée à des droits d'inscription et à un prix;
- les dons, y compris les paiements sur les plateformes de financement participatif, ainsi que les paiements effectués sur les plateformes de financement participatif par prêt;
- les paiements à un organisme géré par l'État (à l'exception des entreprises d'État), à des organismes publics ou à des tiers agissant au nom d'organismes publics ou d'organismes gouvernementaux;
- les paiements à n'importe quel service de paiement de facture;
- Les réclamations **ne correspondant pas du tout à sa description** pour des articles entièrement ou partiellement fabriqués sur mesure
- Pour les réclamations **objet non reçu** pour des objets physiques et matériels que vous récupérez en personne ou organisez leur collecte en votre nom. Cela comprend les objets achetés au point de vente d'un vendeur, sauf si vous avez payé la transaction en personne avec un **Code QR** pour biens et services de PayPal;
- Tout ce qui est interdit par le **Règlement sur les utilisations autorisées** de PayPal
- Les paiements effectués au moyen de déboursements (anciennement paiements groupés) PayPal
- les paiements personnels, y compris les paiements envoyés avec la fonctionnalité de PayPal pour les proches;
- les paiements que vous n'avez pas envoyés à l'aide de votre compte PayPal;
- les objets destinés à la revente, y compris les transactions pour un seul objet et les transactions qui comprennent plusieurs objets.

Admissibilité d'une transaction au programme de Protection des Achats de PayPal

Pour être admissible à la Protection des Achats de PayPal, vous devez satisfaire à l'ensemble des conditions suivantes :

- avoir un compte PayPal en règle;
- avoir payé l'objet admissible à la Protection des Achats de PayPal à partir de votre compte PayPal;
- avoir tenté de communiquer avec le vendeur pour résoudre le problème directement avant de déposer une réclamation par l'intermédiaire du Gestionnaire de litiges;
- avoir répondu aux demandes de documents et d'informations de PayPal dans les délais impartis;
- Déposer un litige dans le Gestionnaire de litiges dans les **délais applicables** et suivre notre **procédure** de résolution des litiges en ligne.
- ne pas avoir reçu de recouvrement ou accepté une autre résolution liée à votre achat d'une autre source.

Processus de résolution des litiges en ligne

Si vous ne parvenez pas à résoudre une transaction litigieuse directement avec le vendeur, vous devez suivre notre processus de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire du **Gestionnaire de litiges** afin de déposer une réclamation dans le cadre de notre programme de Protection des Achats. Vous pouvez également déposer une réclamation (étape 2 ci-dessous) en téléphonant à l'un de nos agents. Les étapes que vous devez suivre sont décrites ci-dessous, et si vous ne suivez pas ces étapes, votre demande peut être refusée :

Étape 1 : Déposer un litige dans les **délais applicables**. Cela peut vous permettre d'entamer une conversation directe avec le vendeur au sujet du problème concernant la transaction, ce qui pourrait aider à résoudre le litige. Si vous ne parvenez pas à résoudre le litige directement avec le vendeur, passez à l'étape 2. Nous **suspendrons** les fonds liés à la transaction dans le compte PayPal du vendeur jusqu'à ce que le litige soit résolu ou clos.

Étape 2 : Transformez le litige en réclamation de remboursement dans un délai de 20 jours après le signalement du litige si vous et le vendeur ne parvenez pas à trouver un accord, sinon nous mettrons automatiquement fin au litige. Vous pouvez transformer le litige en réclamation de remboursement par l'intermédiaire du **Gestionnaire de litiges**. À cette étape, le vendeur et PayPal pourraient également transformer le litige en réclamation. PayPal peut vous demander d'attendre au moins 7 jours à compter de la date de la transaction pour faire remonter le litige.

Étape 3 : Répondez aux demandes de documents ou d'informations de PayPal, après que vous, le vendeur ou PayPal ayez transformé le litige en réclamation de remboursement. PayPal pourrait vous demander de fournir des reçus, des évaluations de tiers, des rapports de police ou tout autre document précisé par PayPal. Vous devez répondre à ces demandes dans les meilleurs délais, comme nous le mentionnons dans la correspondance échangée avec vous.

Étape 4 : Respectez les demandes d'expédition de PayPal dans les meilleurs délais, si vous déposez une réclamation pour objet ne correspondant pas du tout à sa description. PayPal pourrait vous demander d'expédier l'objet au vendeur, à PayPal ou à un tiers (indiqué par PayPal), à vos frais, et de fournir une preuve de livraison.

Ce qui suit constitue une preuve de livraison :

- Pour les transactions dont le total est inférieur à 850 \$ CAN (ou à un seuil défini selon le tableau de devises ci-dessous), une confirmation qui peut être consultée en ligne et qui indique l'adresse de livraison (mentionnant au moins la ville et la province ou le code postal), la date de livraison et la société d'expédition que vous avez utilisée.
- Pour les transactions dont le total est égal ou supérieur à 850 \$ CAN (ou à un seuil défini selon le tableau de devises ci-dessous), vous devez fournir la confirmation de réception signée. Si la transaction est effectuée dans une devise qui n'est pas répertoriée dans le tableau, une confirmation de réception signée est nécessaire dès lors que le paiement dépasse l'équivalent de 750 \$ US au taux de change de PayPal qui s'applique au moment du traitement de la transaction.

Confirmation de réception signée de conversion de devise

Devise	Valeur de la transaction	Devise	Valeur de la transaction
Dollar australien :	850 AUD	Dollar néo-zélandais :	950 NZD
Réal brésilien :	1,750 BRL	Couronne norvégienne :	4,600 NOK
Dollar canadien :	850 CAD	Peso philippin :	34 000 PHP
Couronne tchèque :	15 000 CZK	Zloty polonais :	2 300 PLN
Couronne danoise :	4 100 DKK	Rouble russe :	48 000 RUB
Euro :	550 EUR	Dollar de Singapour :	950 SGD
Dollar de Hong Kong :	6 000 HKD	Couronne suédoise :	4 950 SEK
Forint hongrois :	170 000 HUF	Franc suisse :	700 CHF
Shekel israélien :	2 700 ILS	Nouveau dollar taïwanais :	23 000 TWD
Yen japonais :	77 000 JPY	Baht thaïlandais :	24 500 THB
Ringgit Malaisien :	3 100 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	450 GBP
Peso mexicain :	10 000 MXN	Dollar américain :	750 USD

Étape 5 : PayPal rend une décision irrévocable (y compris la clôture automatique de tout litige ou de toute réclamation), à son entière discrétion, en fonction des conditions d'admissibilité énoncées ci-dessus, de toute information supplémentaire fournie au cours du processus de résolution des litiges en ligne ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

Remarque : Lorsque vous effectuez des **achats de biens numériques par micropaiements**, vous êtes assujéti à des règles spéciales, notamment l'obligation de respecter des seuils prédéterminés, selon lesquelles nous pourrions, à notre discrétion, annuler la transaction sans que vous ayez à prendre d'autres mesures. Nous pourrions limiter le nombre d'annulations automatiques dont vous bénéficiez, mais, même si c'est le cas, vous serez toujours en mesure de suivre les procédures de résolution des litiges standards de PayPal décrites ci-dessus.

Dépôt de litiges : Délais

Type de réclamation	Délais
Objet non reçu	Le litige doit être déposé dans un délai de 180 jours suivant la date à laquelle vous avez envoyé le paiement au vendeur.
Objet ne correspondant pas du tout à sa description	Le litige doit être déposé (i) dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison ou d'exécution (le cas échéant) d'une commande ou (ii) dans un délai de 180 jours à compter de la date à laquelle vous avez envoyé le paiement au vendeur, selon la première de ces éventualités.
Transactions non autorisées et autres erreurs	Reportez-vous aux Conditions d'utilisation pour connaître les délais applicables.

Litige avec PayPal ou l'émetteur de votre carte

Si vous avez utilisé une carte de crédit ou une carte de débit Visa ou Mastercard pour faire un paiement par l'entremise de votre compte PayPal et que vous n'êtes pas satisfait de la transaction, vous pourriez être en droit de signaler un litige auprès de l'émetteur de votre carte. Les droits d'opposition au paiement par carte applicables pourraient être plus étendus que ceux qui vous sont accordés dans le cadre du programme de Protection des Achats de PayPal. Par exemple, si vous contestez une transaction auprès de l'émetteur de votre carte, vous pourriez récupérer les sommes que vous avez payées pour des objets non satisfaisants, même si ceux-ci ne sont pas admissibles à une «réclamation pour un objet ne correspondant pas du tout à sa description» selon les conditions définies par PayPal.

Vous devez faire un choix entre rechercher un règlement au litige avec PayPal dans le cadre de notre programme de Protection des Achats et rechercher un règlement au litige avec l'émetteur de votre carte. Vous ne pouvez pas faire les deux actions en même temps ou aspirer à un double recouvrement. Si, après avoir déposé un litige ou une réclamation auprès de PayPal, vous déposez un litige pour la même transaction auprès de l'émetteur de votre carte, nous

fermerons le litige ou la réclamation que vous avez déposé auprès de nous. Cela n'aura aucune incidence sur le processus de litige engagé auprès de l'émetteur de votre carte. En outre, si vous recherchez le règlement du litige avec l'émetteur de votre carte, vous ne pouvez pas signaler un litige ou déposer une réclamation auprès de nous ultérieurement.

Si vous choisissez de contester une transaction avec PayPal et que notre décision est en votre défaveur, vous pouvez poursuivre le litige avec l'émetteur de votre carte ultérieurement. Si PayPal ne rend une décision définitive concernant votre réclamation qu'après le délai imposé par l'émetteur de votre carte pour le dépôt d'un litige, et qu'en raison de ce retard, vous récupérez moins que le montant total auquel vous auriez alors eu droit, nous vous rembourserons le reste de votre perte (moins tout montant déjà récupéré auprès du vendeur ou de l'émetteur de votre carte). Avant de communiquer avec l'émetteur de votre carte ou de déposer un litige avec PayPal, vous devez joindre le vendeur pour tenter de résoudre le cas conformément à la politique de retour du vendeur.