

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

À propos de votre compte

Ces conditions d'utilisation s'appliqueront à tous les utilisateurs à compter du 11 mars 2021.

Bienvenue sur PayPal!

Les présentes conditions d'utilisation constituent un contrat entre vous et PayPal Canada Co. (« PayPal ») et régissent votre utilisation de votre compte PayPal et des Services PayPal. Celles-ci s'appliquent uniquement aux comptes PayPal au Canada. Si vous êtes un particulier, vous devez être résident du Canada et avoir au moins 18 ans ou avoir atteint l'âge de la majorité dans votre province de résidence pour ouvrir un compte PayPal au Canada et utiliser les services PayPal. Si vous êtes une entreprise, l'entreprise doit être établie et exploitée au Canada ou y être résidente pour pouvoir ouvrir un compte PayPal au Canada et utiliser les Services PayPal. En ouvrant et en utilisant un compte PayPal, vous acceptez de respecter toutes les conditions générales qui sont énoncées dans les présentes conditions d'utilisation.

Vous acceptez également de vous conformer la politique supplémentaire suivante et à chacun des contrats qui s'appliquent à vous à la page [Contrats d'utilisation](#) :

- [Règlement sur les utilisations autorisées](#)

Veillez lire attentivement les conditions générales des présentes conditions d'utilisation, les modalités des présentes politiques et les autres contrats qui s'appliquent à vous.

Nous nous réservons le droit de modifier le présent contrat et toute politique susmentionnée de temps à autre. La version révisée entrera en vigueur à la date de sa publication, sauf en cas d'indication contraire. Si nos modifications restreignent vos droits ou accroissent vos responsabilités, nous publierons un avis sur la page Mises à jour du règlement de notre site Web et nous vous donnerons un préavis d'au moins 30 jours (et d'au moins 90 jours pour les titulaires de compte Business en cas d'introduction de nouveaux frais ou d'une hausse des frais existants relatifs aux transactions par carte de crédit ou de débit qui s'appliquent à elles). Si vous résidez au Québec et êtes un utilisateur en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur (Québec)*, votre préavis par courriel indiquera la nature de la modification, la date d'entrée en vigueur de celle-ci et vos droits de refuser une telle modification et d'annuler le contrat sans frais, pénalités ou indemnités de résiliation en nous faisant parvenir un avis à cet effet au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification.

Si vous n'acceptez pas les conditions générales révisées, vous devez cesser d'utiliser les services PayPal, fermer votre compte et mettre fin à votre relation avec nous sans frais ni pénalités. Ces conditions d'utilisations continueront cependant de s'appliquer à votre utilisation antérieure de nos services. Les modifications et les mises à jour s'appliquant aux utilisateurs peuvent se rapporter à : (i) la nature des services PayPal; (ii) les droits, obligations et responsabilités des utilisateurs; (iii) les communications et les avertissements; (iv) la sécurité des mots de passe et

l'authentification de l'identité; (v) les modes de paiement; (vi) les limites de paiement ou de virement; (vii) les soldes de comptes; (viii) les fermetures de comptes; (ix) les frais et la conversion de devise; (x) les activités interdites; (xi) la protection des acheteurs et des vendeurs; (xii) les procédures de résolution des transactions non autorisées et des erreurs de traitement; (xiii) les litiges avec PayPal; (xiv) les lois applicables et les tribunaux compétents; (xv) les limitations de responsabilité et les garanties; et (xvi) les définitions.

Ouvrir un compte

Nous offrons deux types de comptes : les comptes personnels et les comptes Business.

Tous les comptes PayPal vous permettent de faire des opérations comme :

- [Envoyer](#) et [recevoir](#) de l'argent.
- [Faire des achats](#) en ligne, à l'aide d'un appareil mobile ou en magasin.
- Effectuer des paiements au moyen de votre carte de crédit, de votre carte de débit Visa® ou Mastercard®, de votre compte bancaire, de votre solde PayPal ou d'autres modes de paiement.
- Accepter les cartes de crédit, les cartes de débit Visa et Mastercard, les comptes bancaires, les soldes PayPal ou d'autres modes de paiement.

Il vous incombe de prendre des mesures adéquates pour assurer la sécurité et le contrôle des identifiants, des mots de passe, des numéros d'identification personnels et de tout autre code utilisé pour accéder à votre compte PayPal et aux services de PayPal. Vous devez tenir à jour votre adresse postale, votre adresse de courriel et vos autres coordonnées dans les préférences de votre compte PayPal.

Comptes personnels

Si vous avez principalement besoin de faire des achats et d'envoyer de l'argent à vos proches, un compte personnel vous convient probablement. Avec un compte personnel, vous pouvez faire des opérations comme :

- Envoyer et demander de l'argent à vos proches.
- Acheter des biens et des services.

Vous pouvez également utiliser un compte personnel pour recevoir un paiement pour la vente de biens ou de services. Par contre, si vous envisagez d'utiliser principalement votre compte PayPal pour vendre des produits, nous vous conseillons d'ouvrir un compte Business. Si les circonstances devaient changer, vous pouvez convertir votre compte PayPal personnel en compte Business.

Comptes Business

Nous recommandons le compte Business aux personnes, aux entreprises et aux organismes qui utilisent PayPal principalement pour vendre des biens ou des services ou pour accepter des dons,

même si leur entreprise n'est pas constituée en société. Avec un compte Business, vous pouvez faire des opérations comme :

- Utiliser une raison sociale ou un nom d'entreprise pour votre compte PayPal.
- Donner accès à certaines fonctionnalités de votre compte PayPal à des employés.
- Vous inscrire aux [produits PayPal](#) qui répondent aux besoins de votre entreprise.

Les comptes Business peuvent être assujettis à des frais qui diffèrent de ceux applicables aux comptes personnels.

En ouvrant un compte Business ou en convertissant un compte personnel en compte Business, vous certifiez que vous l'utilisez principalement à des fins commerciales. Vous consentez à ce que PayPal obtienne votre rapport de solvabilité personnel ou d'entreprise auprès d'une agence d'évaluation du crédit, au moment de l'ouverture du compte et à tout moment où nous croyons de façon raisonnable qu'il puisse exister une augmentation du niveau de risque associé à votre compte Business.

Conditions d'utilisation pour une entité commerciale

Lorsque l'activité de tout type de compte PayPal en votre nom atteint certains seuils ou est liée à certains secteurs commerciaux ou d'activité, les réseaux de cartes peuvent exiger que vous acceptiez les Conditions d'utilisation pour une entité commerciale pour vous permettre de continuer à accepter des paiements Visa et Mastercard. En pareil cas, les [Conditions d'utilisation pour une entité commerciale](#) s'appliquent aux paiements traités par PayPal en votre nom et constituent une partie des présentes conditions d'utilisation.

Fermer votre compte PayPal

Vous pouvez fermer votre compte et mettre fin à votre relation avec nous, en tout temps, sans frais ni pénalités. Vous devrez cependant continuer à vous acquitter des obligations liées à votre compte PayPal, même après sa fermeture. Lorsque vous fermez votre compte PayPal, nous annulons toutes les transactions programmées ou incomplètes. Vous devez [retirer](#) ou virer tout solde PayPal de votre compte PayPal avant de le fermer. Vous ne pouvez pas retirer ou virer des chèques-cadeaux ou des cartes-cadeaux numériques achetés par l'intermédiaire de [Cadeaux numériques PayPal](#) et liés à votre compte PayPal en tant que modes de paiement. Cependant, même si vous ne possédez pas de compte PayPal, vous pouvez toujours utiliser les codes que vous avez reçus par courriel lorsque vous avez acheté les chèques-cadeaux ou les cartes-cadeaux pour effectuer des achats.

Dans certains cas, vous ne pouvez pas fermer votre compte PayPal, notamment :

- Pour échapper à une enquête.
- Si vous avez une transaction en attente ou un litige ou une réclamation en cours.
- Si votre compte PayPal présente un solde négatif.
- Si votre compte PayPal fait l'objet d'une suspension, d'une restriction ou d'une réserve.

Lier ou dissocier un mode de paiement

Vous pouvez lier ou dissocier une carte de crédit, une carte de débit Visa ou Mastercard ou un compte bancaire canadien à votre compte PayPal comme mode de paiement. Conservez vos informations de mode de paiement à jour (numéro de carte de crédit et date d'expiration). Si ces informations devaient changer, nous pourrions les mettre à jour à l'aide d'informations et de sources tierces à notre disposition, sans aucune intervention de votre part. Si vous ne voulez pas que nous mettions à jour les informations de votre carte, vous pouvez supprimer votre mode de paiement de votre compte PayPal. Si nous mettons à jour votre mode de paiement, nous conserverons les paramètres associés à ce mode de paiement.

Détenir un solde PayPal

Tout solde PayPal que vous détenez représente une réclamation non garantie contre PayPal et n'est pas assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada (« SADC ») ni par tout autre assureur provincial des dépôts. PayPal combine votre solde avec les soldes des autres utilisateurs et investit cet argent dans des placements liquides. PayPal touche uniquement les intérêts ou les autres revenus sur ces investissements. Ces montants mis en commun sont conservés séparément des fonds d'entreprise de PayPal, et PayPal ne va ni utiliser cet argent pour ces dépenses opérationnelles ou à toute autre fin d'exploitation ni mettre délibérément cet argent à la disposition de ses créiteurs en cas de faillite.

PayPal n'est pas une banque et ne prend pas en charge les dépôts directement. Vous ne recevrez aucun intérêt sur l'argent que vous détenez dans vos comptes PayPal.

Ajouter ou virer de l'argent

Ajouter de l'argent

Vous pouvez utiliser les modes de paiement associés à votre compte PayPal pour approvisionner les transactions que vous effectuez à l'aide de votre compte PayPal et vous n'avez pas besoin d'un solde PayPal pour acheter un bien ou pour envoyer de l'argent. Vous pouvez virer de l'argent dans votre compte PayPal à partir d'une carte de crédit, d'une carte de débit Visa ou Mastercard ou d'un compte bancaire lié à votre compte PayPal en demandant un virement électronique dans votre compte PayPal. Le montant viré est considéré comme un solde dans votre compte PayPal.

Virer de l'argent

Si vous avez un solde PayPal, vous pouvez virer des fonds par les moyens suivants :

- Virement dans un compte bancaire lié à votre compte PayPal ;
- Virement à une carte de débit admissible liée à votre compte PayPal; ces transactions sont assujetties aux frais applicables, lesquels sont indiqués sur la [page Frais pour virement de solde \(pour les comptes personnels\)](#) et la [page Frais pour virement de solde \(pour les comptes Business\)](#). Les frais applicables vous seront communiqués à l'avance chaque

fois que vous effectuerez ce type de virement. Les cartes de débit admissibles comprennent les cartes de débit Visa utilisées pour les virements immédiats.

Afin de nous protéger et de protéger nos utilisateurs contre les pertes, nous pourrions différer un virement dans certaines situations, notamment si nous devons confirmer que vous avez autorisé le virement ou si d'autres paiements à votre compte PayPal ont fait l'objet d'une annulation (par exemple, à la suite d'une [opposition au paiement](#), d'une annulation bancaire ou [d'un litige avec un acheteur](#)). Si nous [restreignons](#) l'accès à votre compte PayPal, si un paiement est suspendu ou si votre compte ou un compte associé affiche un solde négatif dans n'importe quelle devise pendant qu'un virement à partir de votre compte PayPal est en attente, vous devrez recommencer le virement une fois que la restriction ou la suspension sera levée ou que le solde négatif sera remboursé en totalité.

Nous pourrions imposer des limites sur vos virements, et vous pouvez consulter toute limite de virement en vous connectant à votre compte PayPal. Les étapes suivantes peuvent nous aider à vérifier votre compte PayPal, ce qui pourrait nous permettre de supprimer toute limite de virement :

- Vérification de votre compte bancaire;
- Liaison et confirmation de vos informations de carte de crédit ou de carte de débit Visa.

Nous n'exigeons aucuns frais pour les virements vers votre compte bancaire. Si votre carte de débit est admissible à recevoir des virements de votre compte PayPal, vous aurez la possibilité de l'utiliser lorsque vous virerez de l'argent de votre solde PayPal, sous réserve des frais applicables indiqués sur la [page Frais pour virement de solde \(comptes personnels\)](#) et la [page Frais pour virement de solde \(comptes Business\)](#). Les frais applicables vous seront communiqués à l'avance chaque fois que vous effectuerez ce type de virement. Les cartes de débit admissibles comprennent les cartes de débit Visa utilisées pour les virements immédiats.

Gérer votre argent dans plusieurs devises

Détenir des devises autres que le dollar canadien

Votre solde PayPal peut être détenu dans n'importe laquelle des devises acceptées par PayPal, et vous pouvez détenir un solde dans plus d'une de ces devises en même temps.

Si vous disposez d'un solde dans votre compte PayPal :

- Nous pourrions vous autoriser à convertir l'argent de ce solde dans une autre devise. Si vous convertissez de l'argent de votre compte, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé. Nous pourrions, à notre entière discrétion, imposer des limites sur le montant d'argent que vous pouvez convertir ou le nombre de conversions que vous pouvez effectuer.
- Vous ne pouvez virer de l'argent qu'en dollars canadiens. Nous n'autorisons pas les virements en devise étrangère, y compris les virements en dollars américains vers des comptes ou des cartes de débit en USD. Afin de virer de l'argent dans votre compte

détenu dans une autre devise, vous aurez à convertir la devise en dollars canadiens, ou elle sera convertie pour vous au moment de votre virement. Le taux de conversion de devise de PayPal, y compris nos [frais de conversion de devise](#), sera utilisé.

Pour recevoir de l'argent dans une devise que votre compte n'est pas actuellement configuré pour accepter, il pourrait être nécessaire de créer un solde dans cette devise dans votre compte PayPal ou de convertir l'argent dans une autre devise. Certaines devises ne peuvent être reçues qu'en convertissant l'argent dans une autre devise que PayPal vous permet de conserver. Si l'argent est converti, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé.

Vous êtes responsable de tous les risques associés au maintien de plusieurs devises dans votre compte PayPal. Vous ne pouvez pas gérer ou convertir des devises à des fins spéculatives, d'arbitrage de conversion ou d'options de conversion, ou pour toute autre activité dont le but principal est considéré par PayPal comme étant de rapporter de l'argent en fonction du taux de conversion de devise. PayPal pourrait suspendre ou annuler une transaction non conforme à ce règlement.

Comment nous convertissons la devise

Si PayPal convertit la devise, la conversion sera effectuée au taux de change de transaction que nous avons défini pour la conversion de la devise concernée. Le taux de change de transaction est ajusté régulièrement et comprend les frais de conversion de devise appliqués et retenus par nous sur un taux de change de base servant à constituer le taux applicable à votre conversion. Le taux de change de base dépend des taux des marchés de gros des devises le jour de la conversion ou le jour ouvrable précédent; ou, si exigé par la loi ou la réglementation, fixé au taux de référence pertinent défini par le gouvernement.

Pour certaines utilisations de vos comptes PayPal, PayPal pourrait déterminer qu'une conversion de devise est nécessaire. Les frais de conversion de devise applicables sont détaillés sur notre page des frais, dans la section [Frais de conversion de devise](#).

Options de conversion de devise

Lorsque votre paiement est approvisionné par une carte de crédit ou une carte de débit Visa ou Mastercard et que PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire, vous autorisez PayPal à convertir la devise à la place de l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit. Vous pourriez avoir le droit de demander à l'émetteur de votre carte d'effectuer la conversion de devise, si cela est pertinent pour cet émetteur de carte et son réseau. Les sélections en matière de préférence de devise pourraient vous être présentées sous différentes formes, y compris le choix de la devise utilisée pour la transaction, que ce soit PayPal ou l'émetteur de votre carte qui effectue la conversion, ou le choix du taux de conversion utilisé pour la transaction, entre autres, qui pourrait être offert séparément pour chaque carte et pour chaque autorisation de paiement préapprouvé. Si l'émetteur de votre carte convertit la devise, c'est lui qui fixera le taux de conversion de devise et les frais facturés.

PayPal effectue toujours la conversion pour les transactions lorsque vous utilisez votre solde PayPal ou votre compte bancaire lié comme mode de paiement.

Relevés de compte

Vous avez le droit de recevoir un relevé de compte indiquant l'activité de votre compte PayPal. Vous pouvez consulter votre relevé de compte PayPal en vous connectant à votre compte PayPal.

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

Envoyer de l'argent et faire des achats

Envoyer de l'argent à vos proches et recevoir de l'argent de ceux-ci

Envoyer de l'argent

Vous pouvez envoyer de l'argent à un proche à l'aide de l'option Envoyer de l'argent dans votre compte PayPal (parfois appelée « paiements personnels » ou « paiements pair à pair/P2P »). Vous pouvez envoyer de l'argent à un proche (même s'il ne possède pas de compte PayPal) en utilisant son adresse de courriel ou son numéro de téléphone dans n'importe quelle devise prise en charge par PayPal, selon le [mode de paiement](#) de votre choix. Si votre destinataire n'est pas titulaire d'un compte PayPal, il peut récupérer l'argent que vous lui avez envoyé en ouvrant un compte PayPal. S'il ne le récupère, l'argent vous sera remboursé. Le processus de réception d'argent de la part d'un proche est décrit à la section [Réception d'argent](#).

Nous pourrions, à notre discrétion, imposer des limites sur les sommes d'argent que vous pouvez envoyer, y compris sur les sommes d'argent que vous envoyez pour payer des achats. Vous pouvez consulter les limites d'envoi en vous connectant à votre compte PayPal. Nous pourrions augmenter vos limites de paiement si vous suivez les mêmes étapes pour vérifier vos informations que celles requises pour la suppression des limites de virement.

Lorsque vous envoyez de l'argent à un proche, trois choses peuvent arriver : il peut accepter, refuser ou ne pas parvenir à récupérer l'argent. S'ils refusent d'accepter l'argent ou ne le réclament pas dans un délai de 30 jours suivant la date d'envoi, l'argent (y compris les frais que vous avez payés) est remboursé sur :

- le mode de paiement que vous avez utilisé initialement pour la transaction, si vous avez utilisé une carte de crédit, une carte de débit ou PayPal Credit;
- votre solde PayPal, si vous avez utilisé votre solde PayPal ou un compte bancaire comme mode de paiement, et que nous ne pouvons pas effectuer le remboursement sur votre compte bancaire.

Recevoir de l'argent

Si un proche vous envoie de l'argent, celui-ci s'affiche sur votre solde PayPal. Pour recevoir de l'argent dans une devise que votre compte n'est pas actuellement configuré pour accepter, il pourrait être nécessaire de créer un solde dans cette devise dans votre compte PayPal ou de convertir l'argent dans une autre devise. Certaines devises ne peuvent être reçues qu'en convertissant l'argent dans une autre devise que PayPal vous permet de conserver. Si l'argent est converti, le [taux de change de transaction](#) de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé.

Frais pour envoyer de l'argent à vos proches

Les frais applicables à l'envoi d'argent sont détaillés dans notre [tableau Envoyer de l'argent à vos proches](#) et vous sont mentionnés au préalable chaque fois que vous effectuez une transaction pour envoyer de l'argent à un proche. Si vous convertissez de l'argent de votre solde PayPal d'une devise à une autre avant d'envoyer de l'argent, le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé. En outre, si vous utilisez votre carte de crédit comme mode de paiement lorsque vous envoyez de l'argent, l'émetteur de votre carte pourrait vous facturer des frais d'avance de fonds.

Si vous envoyez de l'argent à un proche à partir d'un site tiers (autre que PayPal) ou en utilisant un produit ou un service tiers, alors le tiers détermine qui de l'expéditeur ou du destinataire du paiement personnel paie la commission. Le tiers vous en informera avant d'engager la procédure de paiement.

Vous pouvez également utiliser l'option Envoyer de l'argent dans votre compte PayPal pour payer des biens ou des services. Vous n'avez pas de frais de transaction à payer pour l'achat de biens ou de services tant que vous choisissez l'option « envoyer de l'argent pour payer des biens et services » dans votre compte PayPal. Dans ce cas, c'est le vendeur qui paie les frais. Vous ne devez pas utiliser l'option « envoyer de l'argent à un proche » dans votre compte PayPal quand, en réalité, vous payez pour des biens ou des services.

Acheter ou retourner un objet à un vendeur qui accepte PayPal

Comment effectuer un achat

Vous pouvez acheter quelque chose auprès d'un vendeur qui accepte PayPal, dans une devise acceptée par le vendeur et prise en charge par PayPal, en utilisant l'argent de votre solde PayPal ou tout [mode de paiement](#) lié à votre compte PayPal. Cela comprend, par exemple :

- acheter quelque chose sur le site d'un détaillant en ligne et sélectionner PayPal comme mode de paiement.
- envoyer de l'argent à un vendeur pour payer des biens ou des services.
- utiliser votre compte PayPal pour acheter quelque chose au magasin ou à la boutique physique d'un vendeur.

Si le vendeur chez lequel vous achetez vend des biens ou des services et que ce vendeur ne possède pas encore de compte PayPal, il peut percevoir ce paiement en créant un compte PayPal. S'il n'ouvre pas de compte PayPal dans un délai de 30 jours, alors votre achat sera remboursé.

Afin de gérer les risques, PayPal pourrait limiter les modes de paiement offerts pour une transaction lorsque vous effectuez un achat. Les modes de paiement pourraient par ailleurs être limités pour certains vendeurs ou si vous effectuez un paiement PayPal par l'intermédiaire de certains sites ou de certaines applications de tiers.

Lorsque vous autorisez un paiement à un vendeur qui accepte PayPal, vous devez savoir que certains vendeurs peuvent prendre jusqu'à 30 jours pour effectuer la transaction. Dans ces cas, votre paiement est affiché comme une commande en attente dans votre compte PayPal. Dans ce cas, l'autorisation du paiement reste valide jusqu'à ce que le vendeur effectue la transaction (mais pas plus de 30 jours). Si vous avez utilisé une carte de crédit ou de débit comme mode de paiement, l'émetteur de votre carte de crédit ou de débit pourrait également afficher une autorisation en attente pendant un certain temps, jusqu'à ce qu'il débloque les fonds ou qu'il reçoive la confirmation que la transaction a été effectuée. Si votre paiement nécessite une conversion de devises de notre part, le taux de change lié à cette transaction sera déterminé et appliqué selon la description faite à la section [Comment nous convertissons les devises](#) et pourrait s'élever au taux en vigueur au moment du traitement du paiement.

Frais

Lorsque vous achetez quelque chose d'un vendeur qui accepte PayPal, vous ne payez pas de frais à PayPal. Si PayPal effectue une conversion de devise pour votre achat, le taux de change transactionnel de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé.

L'émetteur de votre carte de crédit ou de votre carte de débit Visa ou Mastercard pourrait également facturer des frais supplémentaires pour les transactions effectuées hors du Canada.

Vérification de paiement

Lorsque PayPal détecte une transaction à risque potentiellement élevé, celle-ci est examinée de plus près avant d'être autorisée. Lorsque cela se produit, PayPal suspend la transaction et en informe le vendeur afin qu'il puisse reporter l'expédition de l'objet. En tant qu'acheteur, cela risque de retarder la réception de l'objet. Si nous autorisons la transaction, nous en informons le vendeur et lui demandons d'expédier l'objet. Si nous n'autorisons pas la transaction, nous l'annulons et vous retournons l'argent, sauf si nous sommes tenus juridiquement de prendre une autre mesure.

Paiements préapprouvés

Vous pouvez convenir avec un vendeur qui accepte PayPal d'utiliser PayPal comme mode de paiement pour les achats ultérieurs auprès de lui. Cette entente est conclue entre vous et le vendeur et permet au vendeur de prélever de l'argent de votre compte PayPal avec votre autorisation sur une base ponctuelle, régulière ou sporadique. Parmi les paiements préapprouvés

qui peuvent être mis en place par vous, que ce soit avec un vendeur ou avec PayPal, mentionnons notamment ceux que PayPal appelle « autorisation de facturation », « abonnement », « paiement récurrent », « transaction de référence », « DPA ou prélèvements bancaires préapprouvés », « virement préautorisé » ou « paiement automatique ».

Vous pouvez annuler un paiement préapprouvé jusqu'à trois [jours ouvrables](#) avant la date du prochain paiement programmé dans les paramètres de votre compte ou en communiquant avec nous par l'intermédiaire de [l'Aide PayPal](#). Une fois qu'un paiement préapprouvé est annulé, tous les paiements préapprouvés ultérieurs dans le cadre de l'accord que vous avez conclu avec le vendeur sont annulés. Si vous annulez un paiement préapprouvé, il se peut que vous deviez encore de l'argent au vendeur pour un achat ou que vous ayez des obligations supplémentaires envers le vendeur pour tout bien ou service que vous recevez, mais que vous n'avez pas encore payé.

Si vous avez donné une autorisation, à un vendeur ou à PayPal, permettant à un vendeur de prélever ou de recevoir des paiements de votre compte PayPal sur une base récurrente (par exemple, chaque mois ou sur un cycle de facturation courant) et si le montant de ce type de paiement varie, vous êtes en droit de recevoir un préavis du montant et de la date du prélèvement de la part du vendeur au moins 10 jours avant que le prélèvement ne soit effectué. Si le vendeur vous propose cette option, vous pouvez choisir de recevoir des avis préalables seulement lorsque le montant du paiement préapprouvé s'écarte d'une fourchette convenue par vous et le vendeur.

Si vous avez autorisé un paiement préapprouvé et que PayPal effectue une [conversion de devise](#) pour une transaction de paiement préapprouvé, PayPal utilisera le taux de change de transaction (y compris les [frais de conversion de devise](#) de PayPal) en vigueur au moment du traitement de la transaction de paiement préapprouvé.

Remboursements

Lorsque vous achetez quelque chose en ligne auprès d'un vendeur à l'aide de PayPal et que la transaction est finalement remboursée, l'argent est habituellement remboursé selon le mode de paiement initial que vous avez utilisé pour la transaction si vous avez utilisé une carte de crédit, une carte de débit Visa ou Mastercard ou votre solde PayPal. Si vous avez utilisé un compte bancaire comme mode de paiement pour la transaction, nous rembourserons votre compte bancaire ou votre solde PayPal si nous ne pouvons pas verser le remboursement dans votre compte bancaire. Si vous avez effectué un achat en magasin à l'aide de votre compte PayPal et que la transaction est finalement remboursée, votre compte PayPal est alors remboursé.

Si PayPal a effectué une conversion de devise pour votre transaction et qu'un remboursement est effectué :

- Dans un délai d'un jour à compter de la date de paiement initial, le taux de change de la transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) en vigueur au moment du paiement initial sera utilisé.

- Au-delà d'un jour après la date de paiement initial, le taux de change de la transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) en vigueur au moment du remboursement sera utilisé.

L'argent sera remboursé dans la devise avec laquelle vous avez payé; ou si nous ne pouvons pas vous rembourser dans la devise avec laquelle vous avez payé, dans votre devise principale; ou si nous ne pouvons pas vous rembourser dans votre devise principale, en dollars canadiens.

Mode de paiement utilisé pour votre transaction

Sélectionner un mode de paiement principal

Vous pouvez choisir un mode de paiement principal parmi ceux que vous avez enregistrés dans votre compte PayPal. Vous pouvez sélectionner un mode de paiement principal dans les préférences de votre compte sur le site www.paypal.ca ou dans l'application PayPal. Il pourrait arriver que vous ne puissiez pas utiliser votre mode de paiement principal, par exemple, si vous sélectionnez une carte de crédit expirée.

Vous pouvez créer des modes de paiement principaux distincts pour les transactions en ligne, les transactions en magasin et les paiements préapprouvés auprès d'un vendeur.

Si vous avez sélectionné un mode de paiement principal, il s'affichera comme tel. Si vous n'avez pas sélectionné de mode de paiement principal, vous avez le choix.

L'accessibilité à certains modes de paiement pourrait être restreinte selon le vendeur ou le site tiers que vous utilisez pour effectuer la transaction.

Si vous n'avez pas défini de mode de paiement principal ou si votre mode de paiement principal n'est pas accessible, nous vous indiquerons les modes de paiement à votre disposition, y compris le mode de paiement utilisé le plus souvent ou le plus récemment, au moment de la transaction. Vous pouvez également cliquer sur le lien « Gérer » pour afficher tous les modes de paiement à votre disposition, ou en ajouter un nouveau et sélectionner un mode de paiement lors de la transaction.

Mode de paiement secondaire

Certaines transactions ponctuelles en ligne peuvent nécessiter qu'un mode de paiement secondaire soit utilisé si votre mode de paiement principal ou sélectionné n'est pas accessible. Dans ces cas, la source d'approvisionnement secondaire pourrait être affichée sur la page de vérification de votre transaction avant de terminer celle-ci. Notez que cela s'applique uniquement pour les transactions en ligne ponctuelles, et non pour les paiements en magasin ou préapprouvés. Si PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire pour une transaction qui nécessite également un mode de paiement secondaire, vous ne serez peut-être pas en mesure de choisir qui de PayPal ou de l'émetteur de votre carte effectuera la conversion de devise sur votre mode de paiement secondaire.

Envoyer de l'argent à vos proches

Lorsque vous envoyez de l'argent à vos proches en utilisant votre solde PayPal (si disponible) ou votre compte bancaire, aucuns frais ne sont habituellement exigibles. Par conséquent, nous vous proposons toujours ces options de paiement en premier lieu, même si vous avez défini un mode de paiement principal pour vos achats en ligne. N'oubliez pas que vous avez toujours la possibilité de choisir un mode de paiement dans votre compte PayPal en cliquant sur le lien « Modifier » sur la page Envoyer de l'argent. Si vous sélectionnez un mode de paiement assorti de frais, nous vous indiquerons toujours les frais avant que vous ne procédiez à l'envoi d'argent.

Paiements préapprouvés

Certains vendeurs vous permettent de garder PayPal en mémoire comme mode de paiement lorsque vous effectuez des achats sur leur site afin que vous puissiez payer plus rapidement. Souvent, cela entraîne la création d'un accord avec le vendeur qui lui permet de demander que nous débitons votre compte PayPal chaque fois que vous effectuez un achat.

Vous pouvez sélectionner un mode de paiement pour vos achats ultérieurs avec un vendeur particulier au moment de la création de l'accord ou dans les paramètres de votre compte sur le site www.paypal.ca. Par exemple, vous pouvez demander à votre service d'abonnement cinéma mensuel de toujours débiter votre carte de crédit pour les frais mensuels.

Si le mode de paiement que vous avez choisi ne peut être utilisé (par exemple, une carte de crédit expirée), si un accord particulier avec un vendeur ne permet pas de définir un mode de paiement ou si vous n'avez pas désigné de mode de paiement pour les transactions ultérieures avec un vendeur, le mode de paiement utilisé sera dans l'ordre suivant, le cas échéant : 1. solde; 2. compte bancaire (virement immédiat); 3. carte de débit comarquée PayPal; 4. carte de crédit comarquée PayPal; 5. carte de débit; 6. carte de crédit; et 7. chèque électronique.

Vous pouvez annuler tout contrat dans les paramètres de votre compte sur le site www.paypal.ca.

Virements d'un compte bancaire

Lorsque vous utilisez votre compte bancaire comme mode de paiement, vous autorisez PayPal à faire un virement de votre compte bancaire au destinataire. Pour ces transactions, PayPal effectue le virement électronique des montants que vous demandez à partir de votre compte bancaire. Vous autorisez PayPal à effectuer une nouvelle tentative de virement si le virement initial est refusé par votre banque pour une raison quelconque.

Chèque électronique

Le chèque électronique est un mode de paiement qui vous permet d'utiliser votre compte bancaire comme mode de paiement. Le paiement demeure en attente de réception par le destinataire jusqu'à ce que la transaction soit traitée par la banque. Cette procédure prend

généralement de trois à cinq [jours ouvrables](#), mais ce délai augmente si le paiement provient d'un compte bancaire situé hors du Canada.

Programme de Protection des Achats de PayPal

Lorsque vous achetez un produit d'un vendeur qui accepte PayPal, vous pourriez être admissible à un remboursement en vertu du programme de Protection des Achats de PayPal. 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. La décision initiale de PayPal est considérée comme finale, mais vous pouvez faire appel de cette décision auprès de PayPal si vous obtenez des informations nouvelles ou pertinentes 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 vendeur 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 renvoi que vous pourriez devoir acquitter.

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 (une réclamation pour « objet non reçu »);
- vous avez reçu un objet, mais celui-ci ne correspond pas à ce que vous avez demandé (une 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. Il est décrit ci-dessous dans la section [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 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 avec un [code QR de PayPal](#);
- 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 Protection des Achats de PayPal :

- les biens immobiliers, notamment les biens résidentiels;
- les véhicules, notamment, 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 gyroscoptiques;
- 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;
- 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;
- 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 pour des objets **ne correspondant pas du tout à leur description** réalisés entièrement ou partiellement sur mesure;
- Pour les réclamations pour **objet non reçu** pour les objets physiques et matériels que vous ramassez en personne ou qui le sont 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 et de paiements groupés de 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;
- avoir ouvert un litige dans le Gestionnaire de litiges dans un délai de 180 jours après la date d'envoi du paiement et avoir suivi la 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.

Notre 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 à suivre sont décrites ci-dessous. Si vous ne les suivez pas, votre réclamation pourrait être refusée :

Étape 1 : **Signalez un litige** dans un délai de 180 jours après la date du paiement. Cela peut vous permettre de communiquer directement avec le vendeur au sujet du problème lié à la transaction et possiblement de résoudre le 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 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 pourrait 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 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 en temps opportun, comme nous le mentionnons dans la correspondance échangée avec vous.

Étape 4 : **Respectez les conditions d'expédition de PayPal en temps opportun** si vous déposez une réclamation pour un 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 \$ CA (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 à laquelle vous avez eu recours.
- Pour les transactions dont le total est égal ou supérieur à 850 \$ CA (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.

Seuils de conversion de devise pour confirmation de réception signée			
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 malais :	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 standard de PayPal décrites ci-dessus.

Litige avec nous ou avec 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 déposée 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.

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

Vendre et accepter des paiements

Accepter des paiements pour des biens et des services

Réception de paiements personnels

Si vous utilisez votre compte PayPal pour recevoir des paiements pour la vente de biens ou de services ou pour accepter des dons, vous :

- devez payer les frais applicables pour la réception de l'argent;
- ne devez pas demander à votre acheteur d'envoyer l'argent au moyen de l'option permettant d'envoyer de l'argent à un proche. Si vous le faites, PayPal pourrait retirer de votre compte PayPal la capacité d'accepter les paiements provenant de vos proches.

En intégrant à votre plateforme ou procédure de paiement en ligne toute fonctionnalité conçue pour aider un payeur qui ne détient pas de compte PayPal à envoyer son paiement à votre compte PayPal, vous acceptez toutes les conditions d'utilisation de cette fonctionnalité, que PayPal mettra à votre disposition sur toutes les pages du site Web de PayPal ou de Braintree (y compris les pages destinées aux développeurs et la page relative à nos [Contrats d'utilisation](#)) ou sur la

plateforme en ligne. Ces conditions supplémentaires comprennent les [Conditions relatives aux autres modes de paiement de PayPal](#).

Aucuns frais supplémentaires

Vous acceptez de ne pas imposer de frais supplémentaires ou d'autres frais pour l'acceptation de PayPal comme mode de paiement. Vous pouvez facturer des frais de traitement en relation avec la vente de biens ou de services, tant que ces frais ne constituent pas des frais supplémentaires et ne dépassent pas les frais de traitement facturés pour les transactions sans PayPal.

Présentation de PayPal

Vous devez traiter les marques ou modes de paiement PayPal au moins d'une manière comparable aux autres modes de paiement offerts à vos points de vente, partout où les services de marque PayPal sont intégrés, y compris vos sites Web ou vos applications mobiles. Cela comprend un traitement au moins équivalent ou supérieur dans chaque cas par rapport aux autres marques et modes de paiement à vos points de vente pour ce qui suit : placement du logo, positionnement à tout point de vente et traitement relatif à la procédure de paiement, aux conditions, aux restrictions et aux frais. Pour plus de clarté, vous ne devez pas présenter un mode de paiement ou une marque en amont (ou à un point antérieur de l'expérience de paiement) de la présentation de l'un des services ou des marques de PayPal.

Dans les présentations à vos clients ou les communications publiques, vous devez accepter de ne pas dénaturer les services PayPal comme mode de paiement ou de montrer une préférence pour d'autres modes de paiement que PayPal. Pour l'ensemble de vos points de vente, vous acceptez de ne pas tenter de dissuader ou d'empêcher vos clients d'utiliser PayPal ou de les encourager à utiliser un autre mode de paiement. Si vous avez autorisé vos clients à vous payer avec PayPal, chaque fois que vous affichez ou exposez les modes de paiement que vous acceptez (dans tout point de vente ou dans votre matériel de marketing, votre publicité et les autres messages à vos clients), vous acceptez de mettre les services de paiement de marque PayPal au moins aussi en évidence, et de les afficher d'une manière au moins aussi positive, que tous les autres modes de paiement.

Taxes et informations à transmettre

Certains de nos frais peuvent être assujettis à des taxes, des prélèvements, des droits ou des cotisations similaires exigées par le gouvernement, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe de vente et la retenue d'impôt relevant de toute autorité (collectivement appelées « taxes ») et, à moins d'une indication expresse, nos frais ne comprennent pas les taxes applicables. Vous êtes tenu de définir les taxes qui s'appliquent, le cas échéant, aux paiements que vous envoyez ou recevez, et il est de votre entière responsabilité de calculer, de recueillir, de déclarer et de verser les taxes applicables aux autorités fiscales compétentes. PayPal n'est en aucun cas responsable de déterminer les taxes applicables à votre transaction, pas plus qu'elle n'est responsable de calculer, de recueillir, de déclarer ou de verser les taxes associées à une transaction.

Informations sur le service clientèle, les remboursements, la politique de retour et la politique de confidentialité

Vous devez publier les informations sur votre service clientèle avec des instructions claires sur la façon dont vos clients peuvent communiquer avec vous. Ces instructions doivent comprendre au moins : (1) une adresse de courriel ou une adresse URL active pour le service clientèle afin d'y déposer des billets pour obtenir de l'aide et (2) un numéro de téléphone actif du service clientèle. Vos clients doivent facilement avoir accès à ces informations.

Vous devez publier une politique de retour et de remboursement.

Lorsque la loi l'exige, vous devez publier une politique de confidentialité.

Vérification de paiement

PayPal vérifie certaines transactions présentant un risque élevé. Si PayPal détermine, à son entière discrétion, qu'une transaction présente un risque élevé, elle suspend le paiement et vous demande de reporter l'expédition de l'objet. PayPal procède à un examen, puis effectue ou annule le paiement. Si le paiement est effectué, PayPal vous demande d'expédier l'objet. Dans le cas contraire, PayPal annulera le paiement et l'argent sera renvoyé à l'acheteur, sauf si elle est légalement tenue de prendre d'autres mesures. Tous les paiements effectués à la suite de la vérification de paiement sont admissibles à la couverture offerte en vertu du programme de Protection des Marchands de PayPal, si ceux-ci respectent les exigences du programme. Nous vous informerons par courriel ou par l'intermédiaire de votre compte PayPal.

Paievements en magasin et transactions avec code QR

Si vous acceptez des paiements par l'intermédiaire de votre compte PayPal dans votre magasin ou boutique physique, vous devez communiquer le montant total de la transaction au client avant qu'elle n'ait lieu. Vous pouvez facturer le compte de votre client uniquement pour les transactions autorisées par celui-ci. Vous devez également fournir un reçu papier à vos clients s'ils en font la demande. Vous acceptez de fournir une description fidèle et exacte des biens et des services achetés avec toutes les transactions que vous effectuez.

Si vous utilisez un code QR pour accepter des paiements dans votre magasin physique, vous devez utiliser un code QR destiné aux transactions de biens et de services. Vous ne devez pas utiliser un code QR destiné aux transactions en personne comme mode de paiement pour une transaction de biens et de services effectuée en ligne. Pour les réclamations d'acheteur relatives aux transactions avec code QR, vous devrez peut-être nous fournir une autre preuve de livraison ou un autre document ou renseignement relatif à la transaction.

Vendeurs sur une place de marché

Si vous êtes un vendeur sur une place de marché ou une application tierce qui offre le service PayPal, vous devez respecter les règles qui s'appliquent à la protection de l'acheteur de la place de marché ou de l'application tierce pour les ventes que vous y effectuez. Ces protections

pourraient exiger certaines mesures de votre part et pourraient avoir une incidence sur le traitement des réclamations.

PayPal Giving Fund

Si vous êtes un organisme de bienfaisance et que vous détenez un compte PayPal, vous pourriez être admissible à la participation aux programmes PayPal Giving Fund. PayPal Giving Fund est un organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada (n° d'enregistrement 812867752RR0001). Si vous répondez aux conditions d'admissibilité énoncées dans le [Règlement d'attestation d'organisme de bienfaisance](#), vous serez inscrit à PayPal Giving Fund après avoir accepté les présentes conditions d'utilisation. Vous recevrez un courriel de notre part confirmant votre inscription. Votre relation avec PayPal Giving Fund sera régie par ses [conditions d'utilisation d'organisme de bienfaisance](#). Si vous ne souhaitez pas être inscrit ou recevoir des dons de PayPal Giving Fund, vous pouvez vous désinscrire à tout moment en [communiquant avec nous](#). Pour en savoir plus, reportez-vous aux [règlements relatifs à PayPal Giving Fund](#).

Transactions effectuées sans carte

Lorsqu'un acheteur utilise une carte de débit ou une carte de crédit comme mode de paiement avec son compte pour acheter quelque chose auprès de vous en tant que vendeur, la transaction est traitée comme une transaction effectuée « sans carte », même si l'acheteur se trouve dans votre magasin.

Accepter les paiements préautorisés

En tant que vendeur, vous pouvez accepter des paiements provenant du compte d'un acheteur par des virements préautorisés sur une base ponctuelle, régulière ou sporadique. Ce type de transaction est parfois appelé « autorisation de facturation », « abonnement », « paiement récurrent », « transaction de référence », « paiement préapprouvé » ou « paiement automatique ».

Si vous recevez des paiements préautorisés d'acheteurs :	
Vous devez :	Vous ne devez pas :
Obtenir l'autorisation de chaque acheteur pour le montant, la fréquence et la durée de tels paiements.	Recommencer des paiements programmés sans l'autorisation écrite de l'acheteur, si ce dernier a interrompu ou annulé un paiement préautorisé.
Fournir une procédure d'annulation en ligne simple et facilement accessible aux acheteurs s'ils s'inscrivent à un programme de paiements préautorisés en ligne.	
Donner aux acheteurs la possibilité d'interrompre un paiement jusqu'à trois jours ouvrables avant la date prévue d'un paiement.	

Aviser l'acheteur au moins dix jours à l'avance du montant et de la date de chaque paiement préautorisé si celui-ci est différent du montant préautorisé ou (si l'acheteur le souhaite) de tout paiement dont le montant n'est pas dans la fourchette prédéterminée.	
--	--

Frais de transaction en ligne et pour paiements en magasin

Frais de transaction standard

Les frais de transaction versés à PayPal dépendent de ce qui suit :

- le pays du compte de l'acheteur ou de la devise associée à sa carte;
- si vous êtes un organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada. Le statut enregistré de votre organisme de bienfaisance doit être consigné auprès de nous pour qu'il puisse bénéficier des taux applicables aux organismes de bienfaisance.

Les frais que vous payez lorsque vous vendez des biens ou des services et que l'acheteur paie en utilisant son compte PayPal (ou un autre portefeuille autorisé) sont indiqués dans le [tableau des frais de service des marchands](#) et les frais applicables aux organismes de bienfaisance sont indiqués dans la [grille tarifaire des organismes de bienfaisance](#). Veuillez noter ce qui suit :

- Nous pourrions modifier les frais applicables aux transactions ultérieures que vous traiterez avec PayPal. Nous vous donnerons un préavis d'au moins 30 jours avant l'introduction d'un nouveau type de frais ou l'augmentation des frais existants. Si vous possédez un compte Business et que nous augmentons des frais existants ou ajoutons de nouveaux frais qui s'appliquent à vous, nous vous communiquerons un préavis écrit au moins 90 jours avant.
- Si vous remboursez une transaction à un acheteur ou un don à un donateur, PayPal conserve la portion fixe des frais que vous avez payés.
- Si vous acceptez les paiements en utilisant un produit PayPal (comme les [Paiements sur site marchand Pro PayPal](#)), les frais applicables à ce produit s'appliquent à vos transactions.

Frais relatifs aux micropaiements

Vous pourriez être admissible à la tarification applicable aux micropaiements pour la vente de biens et de services par l'intermédiaire de votre compte PayPal si le montant moyen de vos transactions est habituellement inférieur à 10 \$. Afin d'être admissible, vous devez avoir un compte PayPal en règle (par exemple, sans restriction ni solde PayPal négatif), vous ne devez pas traiter de paiement avec la solution [Paiements sur site marchand Pro](#) et vous devez soumettre une demande d'adhésion et la faire approuver par PayPal.

Si votre compte PayPal est approuvé pour les micropaiements, les frais figurant dans la [grille tarifaire pour les micropaiements](#) s'appliquent à toutes les transactions de vente de biens et de

services traitées par l'intermédiaire de votre compte PayPal et la tarification décrite dans le tableau des [frais de service des marchands](#) ne s'applique pas. Si vous détenez plusieurs comptes PayPal, vous devez acheminer vos transactions de micropaiements par l'intermédiaire du compte approprié. Une fois qu'une transaction est traitée, PayPal ne réachemine pas la transaction par l'intermédiaire d'un autre compte.

Déboursements et paiements groupés PayPal

Vous pouvez utiliser les services de déboursements et de paiements groupés de PayPal pour envoyer à plusieurs destinataires en un lot des paiements comme des commissions, des rabais, des récompenses, des mesures incitatives et des paiements commerciaux en vrac. Pour pouvoir utiliser ces services, vous devez avoir :

- un compte Business de PayPal en règle et sans limites de virement;
- demandé ces services et reçu notre permission de les utiliser.

Le montant que vous nous payez pour l'utilisation de ces services diffère selon que vous utilisez le service de déboursements ou le service de paiements groupés, selon la manière dont vous envoyez les déboursements et selon leur devise. Vous trouverez ces frais à la [page Frais](#).

Si le destinataire à qui le déboursement est destiné n'a pas de compte PayPal, il n'a qu'à en ouvrir un pour récupérer le déboursement. Les déboursements qui ne sont pas réclamés par le destinataire dans un délai de 30 jours vous seront remboursés. Nous ne sommes pas responsables des montants envoyés par erreur par l'intermédiaire de déboursements ou des paiements groupés, et nous ne sommes pas responsables d'annuler les déboursements.

Les services de déboursements et de paiements groupés ne peuvent être utilisés que pour des déboursements multiples ou en bloc. Si vous souhaitez effectuer des paiements individuels, veuillez utiliser les Services PayPal prévus à cet effet. Les services de déboursements et de paiements groupés ne peuvent pas être utilisés pour le versement de paie, la vente de produits, l'envoi d'argent à des proches, le paiement d'un achat à un marchand ou l'achat de codes de déverrouillage, ou à toute fin qui, selon nous, présente un niveau de risque supérieur à ce qui est acceptable. Nous pourrions ajouter d'autres restrictions à tout moment, et ce, à notre entière discrétion. Vous êtes seul responsable de vous assurer que chacun des destinataires de vos déboursements a opté pour la réception de paiements de votre part par l'intermédiaire des services applicables et a accepté d'être contacté par courriel ou par message texte, le cas échéant. En utilisant les services de déboursements ou de paiements groupés, vous déclarez et garantisiez que les courriels ou les numéros de téléphone que vous utilisez pour communiquer avec vos clients vous ont été fournis par chaque destinataire des déboursements et que votre utilisation des services pour communiquer avec vos clients est conforme aux lois et réglementations applicables. Vous comprenez que les services de déboursements et de paiements groupés sont uniquement destinés à faciliter les déboursements et transactions en bloc et ne peuvent pas être utilisés pour envoyer des messages promotionnels pour votre entreprise.

Sans limiter nos autres droits et recours en vertu des présentes conditions d'utilisation, nous pourrions, à notre entière discrétion, suspendre ou annuler votre accès aux services de

déboursments et de paiements groupés ou votre compte PayPal si nous déterminons (i) que vous n'utilisez pas les Services PayPal ou de paiements groupés de la bonne façon, (ii) que le niveau de risque associé à votre utilisation des Services PayPal ou de paiements groupés est plus élevé que ce qui est acceptable ou (iii) que vous avez enfreint les présentes modalités.

Remboursements, annulations et oppositions au paiement

Informations générales

Si vous recevez un paiement pour la vente de biens ou de services et que celui-ci est ultérieurement remboursé ou annulé pour une raison quelconque, vous êtes responsable de la totalité du paiement qui vous a été envoyé, en plus de tous les frais, y compris les [frais d'opposition au paiement](#) ou les [frais de résolution de litiges](#) applicables. Lorsqu'une transaction est remboursée ou annulée, PayPal rembourse ou annule la transaction dans votre compte PayPal dans la même devise que la transaction initiale. Si votre solde PayPal dans une devise particulière est insuffisant pour couvrir le montant d'un remboursement ou d'une annulation, PayPal effectue une conversion de devise afin de rembourser ou d'annuler la transaction. Le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) en vigueur lors du traitement du remboursement ou de l'annulation sera utilisé.

Si vous remboursez, partiellement ou intégralement, un paiement pour des biens ou des services, aucuns frais ne seront exigés pour effectuer le remboursement, mais les frais initialement payés par vous ne seront pas remboursés. Le compte de l'acheteur est crédité du montant intégral du paiement, nous conservons la part des frais que vous avez payés et le montant du paiement remboursé est déduit de votre compte PayPal.

Paiements invalidés et annulés

Les paiements qui vous sont versés peuvent être invalidés et annulés par PayPal si :

- Une réclamation soumise contre vous dans le cadre de la Protection des Achats PayPal est résolue en faveur de l'acheteur, notamment parce que vous n'avez pas répondu en temps opportun.
- Votre acheteur s'oppose à un paiement associé à une transaction approvisionnée par carte, et la transaction n'est pas admissible au programme de [Protection des Marchands de PayPal](#). L'émetteur de la carte, et non PayPal, détermine si un acheteur a gain de cause dans le cas d'une opposition au paiement relative à une transaction approvisionnée par carte.
- Vous n'effectuez pas la transaction prévue ou vous n'êtes pas en mesure de fournir une [preuve d'expédition ou une preuve de livraison](#) lorsqu'on vous en fait la demande.
- eBay tranche contre vous en vertu de son programme de Garantie de remboursement eBay (et vous n'avez pas choisi d'y renoncer).
- Après avoir enquêté sur un retour de compensation effectué par un acheteur ou sa banque, nous estimons que la transaction est frauduleuse.
- PayPal vous a envoyé le paiement par erreur.
- Le paiement n'était pas autorisé.

- Vous avez reçu le paiement pour des activités qui enfreignent les présentes conditions d'utilisation ou toute autre entente conclue entre vous et PayPal.

Lorsque vous recevez un paiement, vous êtes redevable envers PayPal du montant total du paiement qui vous a été envoyé, auquel s'ajoutent des frais éventuels si le paiement est invalidé ou annulé ultérieurement pour une raison quelconque. Si l'acheteur a payé dans une autre devise, le montant total du paiement envoyé pourrait être calculé dans cette devise, en utilisant le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) en vigueur lors du traitement du remboursement ou de l'annulation. Si votre solde PayPal ne couvre pas le montant du paiement ainsi que les frais associés, nous pourrions utiliser l'un des modes de paiement liés à votre compte PayPal pour couvrir le montant dû. Si les modes de paiement liés à votre compte PayPal ne couvrent pas le montant dû, votre solde PayPal deviendra négatif. Tout solde PayPal négatif représente un montant que vous nous devez, et, en pareille situation, vous devez immédiatement ajouter de l'argent à votre solde PayPal pour rectifier la situation. Si vous ne le faites pas, PayPal pourrait :

- entamer une procédure de recouvrement pour récupérer le montant;
- prendre toutes les mesures décrites à la section [Montants dus à PayPal](#);
- placer une restriction ou prendre d'autres mesures concernant votre compte PayPal, comme indiqué dans la section [Activités limitées et suspensions](#).

Frais de résolution de litiges

PayPal facturera des [frais de résolution de litiges](#) aux vendeurs pour faciliter la procédure de résolution de litiges en ligne des transactions qui sont traitées par l'intermédiaire d'un compte PayPal de l'acheteur ou font l'objet d'un paiement en tant qu'invité PayPal. Les [frais de résolution de litiges](#) s'appliquent lorsque l'acheteur dépose une réclamation directement auprès de PayPal, s'oppose au paiement auprès de l'émetteur de la carte ou demande une annulation auprès de sa banque. Les [frais de résolution de litiges](#) prélevés sont soit du montant des [frais de résolution de litiges standard](#), soit du montant des [frais de résolution de litiges en volume élevé](#). Les [frais de résolution de litiges](#) sont débités 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 des frais de résolution de litiges](#), les frais sont débités dans votre devise de référence principale. Les [frais de résolution de litiges](#) sont déduits de votre compte PayPal une fois qu'une décision est prise concernant la réclamation.

Le montant des [frais de résolution de litiges](#) est fixé lorsque le dossier du litige est créé. Les frais sont basés sur le ratio du montant total de la transaction pour tous les [objets non reçus](#) et les réclamations pour objet [ne correspondant pas du tout à sa description](#) que vous recevez, comparativement au montant total de vos ventes pour les trois mois civils précédents. Le total de vos réclamations comprend les réclamations pour objet non reçu et ne correspondant pas du tout à sa description déposées directement auprès de PayPal et signalées à cette dernière ou à l'émetteur de la carte ou du compte bancaire de l'acheteur. Le total de vos réclamations ne comprend pas les réclamations pour transactions non autorisées. Par exemple, pour le mois de septembre, votre ratio de litiges sera calculé en tenant compte du taux total de réclamations sur

les ventes de juin, de juillet et d'août. Le ratio de réclamations de septembre déterminera les frais de résolution de litiges pour toutes les réclamations déposées en octobre.

Si votre ratio de litiges est de 1,5 % ou plus et que vous avez effectué plus de 100 transactions de vente au cours des trois mois civils précédents, des frais de [résolution de litiges pour volume élevé](#) vous seront débités pour chaque litige. Dans le cas contraire, des frais [de résolution de litiges standard](#) seront débités pour chaque litige.

Aucuns frais de résolution de litiges standard ne vous seront facturés pour les litiges qui sont :

- Des demandes dans le [Gestionnaire de litiges](#) de PayPal qui ne sont pas escaladées en réclamation auprès de PayPal;
- Résolus directement entre vous et l'acheteur et qui ne sont pas escaladés en réclamation auprès de PayPal;
- Déposés par l'acheteur directement auprès de PayPal en tant que [transaction non autorisée](#);
- Admissibles au programme de [Protection des Marchands de PayPal](#);
- des réclamations pour des transactions dont la valeur est inférieure au double du montant des [frais de résolution de litiges standard](#).
- Résolus en votre faveur par PayPal ou votre émetteur.

Aucuns frais de résolution de litiges pour volume élevé ne vous seront facturés pour les litiges qui sont :

- Des demandes dans le [Gestionnaire de litiges](#) de PayPal qui ne sont pas escaladées en réclamation auprès de PayPal;
- Résolus directement entre vous et l'acheteur et qui ne sont pas escaladés en réclamation auprès de PayPal;
- déposés par l'acheteur directement auprès de PayPal en tant que [transaction non autorisée](#).

Les vendeurs auxquels nous facturons des [frais de résolution de litiges pour volume élevé](#) pourraient être tenus de fournir un plan de correction qui comprend une explication de la cause du taux de litiges accru, les mesures prises pour réduire les litiges et le calendrier de mise en place de ces mesures.

Les litiges décrits ci-dessus pourraient être exonérés de la facturation de [frais de résolution de litiges standard](#) ou de [frais de résolution de litiges pour volume élevé](#), mais la réclamation elle-même pourrait toujours être incluse dans le calcul général du taux de litiges.

Frais d'opposition au paiement

Pour les transactions qui ne sont pas traitées par l'intermédiaire du compte PayPal de l'acheteur ou par le paiement en tant qu'invité, et lorsque l'acheteur demande une opposition au paiement pour la transaction auprès de l'émetteur de la carte, PayPal vous facture des [frais d'opposition](#)

au paiement pour faciliter la procédure d'opposition au paiement. Ces frais s'appliquent, que l'acheteur réussisse ou non à obtenir l'opposition au paiement par l'émetteur de la carte.

Les frais d'opposition au paiement applicables sont prélevés dans votre compte PayPal. Les frais d'opposition au paiement sont appliqués comme indiqué dans le [tableau des frais d'opposition au paiement](#) et sont débités 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 des frais d'opposition au paiement](#), les frais seront débités dans votre devise de référence principale.

Incidence sur les vendeurs des différents processus de protection des Achats

Vous devez vous assurer de lire et de comprendre le programme de [Protection des Achats PayPal](#) et, si vous vendez des biens et des services à des acheteurs titulaires de comptes PayPal en dehors de votre pays, vous devez également connaître la réglementation locale qui s'applique à ces acheteurs en matière de protection des Achats. Les droits des acheteurs dans le cadre de ces programmes pourraient avoir une incidence sur vous en tant que vendeur. Vous pouvez trouver les informations concernant ces programmes de PayPal à la page [Contrats d'utilisation](#) en sélectionnant l'emplacement de votre acheteur dans le haut de la page et en vous référant aux conditions d'utilisation applicable pour cette région.

Si vous perdez une réclamation dans le cadre du programme de Protection des Achats de PayPal, peu importe le pays :

- Vous devez renoncer au montant total de l'achat et aux frais d'expédition d'origine (dans certains cas, il est possible que l'objet ne vous soit pas retourné).
- Vous n'obtenez pas le remboursement des frais que vous avez payés à PayPal dans le cadre de la vente.
- Si la réclamation portait sur un objet ne correspondant pas du tout à sa description, il se pourrait que l'objet ne vous soit pas restitué ou que vous soyez tenu d'accepter l'objet et de payer les frais de renvoi.
- Si la réclamation portait sur un objet qui ne correspondait pas du tout à sa description et a été déposée parce que vous avez vendu un objet contrefait, vous devrez rembourser l'acheteur intégralement et l'objet pourrait ne pas vous être restitué.

Si vous acceptez des paiements PayPal d'acheteurs pour des biens ou des services vendus sur eBay, vous devez vous assurer de lire et de comprendre le programme de Garantie de remboursement d'eBay. À moins que vous ne choisissiez de vous retirer du programme en appelant eBay, PayPal traitera les décisions d'eBay en faveur de vos acheteurs dans le cadre de ce programme comme des motifs d'annulation d'un paiement PayPal qui vous a été versé. Si votre solde PayPal est insuffisant pour couvrir le montant, nous pourrions :

- [suspendre](#) votre compte PayPal jusqu'à ce qu'il compte assez d'argent pour couvrir cette réclamation;
- créer un solde négatif dans votre compte PayPal.

Programme de Protection des Marchands de PayPal

Ce qui est admissible

Si vous vendez un bien ou un service à un acheteur, vous pourriez être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal. Lorsqu'il s'applique, le programme de Protection des Marchands de PayPal vous donne le droit de conserver le montant total de l'achat. Il n'y a pas de limite au nombre de paiements admissibles au programme de Protection des Marchands de PayPal. En accédant à la page Détails de la transaction de votre compte PayPal, vous pouvez déterminer si votre transaction est admissible à la protection offerte par ce programme.

Le programme de Protection des Marchands de PayPal s'applique lorsqu'un acheteur affirme ce qui suit :

- il n'a pas autorisé l'argent envoyé à partir de son compte PayPal ou n'en a pas bénéficié (une réclamation pour « transaction non autorisée ») et la transaction non autorisée a lieu dans un environnement hébergé par PayPal ;
- l'acheteur n'a pas reçu l'objet de votre part (réclamation pour « [Objet non reçu](#) »).

Le programme de Protection des Marchands de PayPal s'applique également lorsqu'une transaction est annulée en raison d'une opposition au paiement en faveur de l'acheteur ou lorsqu'un paiement provisionné par compte bancaire est annulé par la banque de l'acheteur.

Cette section décrit le programme de Protection des Marchands de PayPal tel qu'il s'applique à vous, mais vous devriez également prendre connaissance de l'[incidence des différents processus de protection des achats pour les vendeurs](#).

Exigences de base

Pour que vous puissiez être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal, toutes les conditions de base suivantes doivent être satisfaites, ainsi que toute autre exigence applicable :

- l'adresse principale associée à votre compte PayPal doit se situer au Canada.
- L'objet doit être un bien physique et tangible pouvant être expédié, à l'exception des objets assujettis aux [conditions supplémentaires pour les biens immatériels](#). Les transactions visant des objets que vous livrez en personne et dont le paiement a été effectué dans votre magasin physique pourraient également être admissibles au programme de Protection des Marchands de PayPal à condition que l'acheteur ait payé en utilisant un code QR pour biens et services PayPal.
- vous devez fournir une [preuve d'expédition ou de livraison](#) valide.
- Pour les objets matériels admissibles, vous devez expédier l'objet à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la transaction de votre compte PayPal ou mettre l'objet en vente par l'entremise d'une petite annonce et effectuer la transaction en personne. Le programme de Protection des Marchands de PayPal ne s'applique pas si vous expédiez un objet à l'adresse d'expédition du destinataire indiquée à la page des

détails de la transaction, mais que celui-ci est ensuite redirigé vers une adresse différente. Nous vous recommandons de ne pas utiliser de service d'expédition proposé par l'acheteur de façon à être en mesure de fournir une preuve valide d'expédition et de livraison.

- l'exigence d'expédition ne s'applique pas aux transactions admissibles pour des objets que vous livrez en personne, à moins que vous nous fournissiez une autre preuve de livraison ou tout document ou renseignement supplémentaire, que nous pourrions vous demander, relativement à la transaction.
- Vous devez répondre en temps opportun aux demandes de documentation et d'informations de PayPal qui vous parviennent par nos communications par courriel ou par l'intermédiaire du [Gestionnaire de litiges](#). Si vous ne répondez pas à la demande de PayPal en fournissant les documents et toute autre information requise en temps opportun, vous pourriez ne pas être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal.
- si la vente concerne des biens précommandés ou fabriqués sur mesure, vous devez les expédier dans les délais que vous avez précisés dans votre annonce. Sinon, nous vous recommandons d'expédier tous les objets dans un délai de sept jours après réception du paiement.
- Dans la page des détails de la transaction, le paiement doit être marqué comme « admissible » au programme de Protection des Marchands de PayPal, ou « partiellement admissible » dans le cas d'une réclamation pour transaction non autorisée, ou encore « admissible » dans le cas d'une réclamation pour objet non reçu.
- Lors d'une réclamation pour transaction non autorisée, vous devez fournir une preuve d'expédition ou une preuve de livraison valide, qui démontre que l'objet a été expédié ou qu'il a été remis à l'acheteur, au plus tard deux jours après que PayPal vous ait avisé du litige ou de l'annulation. Par exemple, si PayPal vous informe d'une réclamation pour transaction non autorisée le 1^{er} septembre, la preuve d'expédition valide doit indiquer que l'objet a été expédié à l'acheteur au plus tard le 3 septembre pour être admissible à la Protection des Marchands.

PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal. PayPal rendra une décision, à son entière discrétion, 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.

Conditions supplémentaires en cas d'objet non reçu

Pour être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal lorsqu'un acheteur dépose une réclamation pour objet non reçu, vous devez satisfaire aux [conditions de base](#) et aux conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

- Lorsqu'un acheteur dépose une opposition au paiement auprès de l'émetteur de carte pour une transaction approvisionnée par carte, le paiement doit porter la mention

« admissible » à la Protection des Marchands de PayPal dans la page des détails de la transaction.

- Vous devez fournir une [preuve de livraison](#), comme décrit ci-dessous.

Conditions supplémentaires en cas d'objets immatériels

Pour qu'une vente de biens immatériels soit admissible à la Protection des Marchands de PayPal, elle doit satisfaire aux [exigences de base](#) et aux conditions supplémentaires suivantes :

- conditions d'intégration
- dans le cas où vous avez intégré un produit de paiement PayPal, vous devez utiliser la version actuelle du produit si vous acceptez des paiements directement par l'entremise d'un site Web ou d'un site Web optimisé pour les appareils mobiles;
- vous devez transmettre les informations de session à PayPal au moment du paiement si vous êtes intégré à PayPal par l'intermédiaire d'un tiers ou si vous disposez d'une intégration d'application native;
- d'autres exigences d'intégration pourraient s'appliquer selon votre modèle d'affaires. Nous vous communiquerons ces exigences à l'avance, le cas échéant;
- Afin que la vente de biens numériques ou de licences de contenu numérique soit admissible à la Protection des Marchands de PayPal, vous devez avoir payé les [frais de transaction standard](#) qui s'appliquent à cette vente.
- l'objet a été livré et une [preuve d'expédition ou de livraison pour des biens immatériels](#) a été fournie;
- une confirmation de réception signée doit être fournie pour confirmer que le montant total du paiement (y compris les frais d'expédition et les taxes) dépasse le montant indiqué dans le [tableau des seuils pour confirmation de réception signée](#) (selon la devise du paiement). Si la transaction (y compris les frais d'expédition et les taxes) 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 PayPal qui s'applique au moment du traitement de la transaction.

Établir une preuve de livraison ou une preuve d'expédition

Biens physiques	
La preuve d'expédition ou de livraison des biens physiques doit être la suivante :	
Preuve d'expédition	Preuve de livraison
Document papier ou électronique d'une société d'expédition comprenant : <ul style="list-style-type: none">• la date d'expédition	Document papier ou électronique d'une société d'expédition comprenant : <ul style="list-style-type: none">• la date de livraison et une mention indiquant l'état « livré »

<ul style="list-style-type: none"> • l'adresse du destinataire, qui correspond à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la transaction • l'adresse du destinataire, mentionnant au moins la ville et la province, la ville et le pays ou le code postal (ou un équivalent international) 	<ul style="list-style-type: none"> • l'adresse du destinataire, qui correspond à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la transaction • l'adresse du destinataire, mentionnant au moins la ville et la province, la ville et le pays ou le code postal (ou un équivalent international) • une confirmation de réception signée si le montant complet du paiement, y compris les frais d'expédition et les taxes, dépasse le montant (en fonction de la devise du paiement) indiqué dans le tableau des seuils pour confirmation de réception signée ci-dessous. Une confirmation de réception signée est un document en ligne qui peut être consulté sur le site de la société d'expédition et qui indique que l'objet a été livré contre une signature. <p>REMARQUE IMPORTANTE : Votre choix de transporteur et les options d'expédition de ce transporteur peuvent avoir une incidence importante sur votre capacité à fournir une preuve de livraison. Veuillez vous assurer, particulièrement lorsque vous expédiez des biens à l'étranger, que votre transporteur est en mesure de confirmer l'état « livré » d'un objet à l'adresse de livraison, sinon votre réclamation en vertu de la Protection des Marchands pourrait être refusée.</p>
<p>Biens immatériels</p>	<p>Transactions avec code QR</p>
<p>La preuve d'expédition ou de livraison des biens immatériels doit être la suivante :</p>	<p>Les documents suivants sont exigés comme preuve d'expédition ou preuve de livraison :</p>
<p>En ce qui concerne les biens immatériels ou numériques, une preuve d'expédition ou de livraison signifie que des preuves convaincantes indiquent que l'objet a été livré ou que le bon de commande a été exécuté. Vous pourriez utiliser, comme preuve irréfutable, des données de système indiquant la date à laquelle l'objet a été envoyé et :</p>	<p>Pour les transactions avec code QR, vous devrez peut-être nous fournir une autre preuve de livraison ou un autre document ou renseignement relatif à la transaction.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • qu'il a été envoyé au destinataire en format électronique, y compris l'adresse du destinataire (adresse de courriel, adresse IP, etc.), le cas échéant; • que le destinataire a reçu l'objet ou qu'il y a accédé. 	
--	--

Seuils de conversion de devise pour confirmation de réception signée

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 malais :	3 100 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	450 GBP
Peso mexicain :	10 000 MXN	Dollar américain :	750 USD

Transactions et objets non admissibles

Les objets ou les transactions qui suivent *ne sont pas* admissibles à la couverture en vertu du programme de Protection des Marchands de PayPal :

- les biens immobiliers, notamment les biens résidentiels;
- les véhicules, notamment, 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 (achetant ou investissant dans une entreprise);
- les machines industrielles utilisées pour la fabrication;
- les paiements équivalent 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;
- les activités de paris et de jeux d'argent ou toute autre activité associée à des droits d'inscription et à un prix;
- l'acheteur prétend (soit auprès de nous ou de l'émetteur de sa carte) que l'objet que vous avez envoyé ne correspond pas à ce qu'il a commandé (ce qu'on appelle une réclamation pour objet « ne correspondant pas du tout à sa description »);
- les dons, y compris les paiements reçus en tant que financement participatif ou financement participatif par prêt;
- Les paiements à un organisme géré par l'état (à l'exception des entreprises d'État), un organisme gouvernemental ou un tiers qui collecte des paiements au nom d'un organisme d'État ou d'une agence gouvernementale;
- les paiements à n'importe quel service de paiement de facture;
- Un objet que vous avez envoyé et dont l'acheteur prétend (auprès de nous ou de l'émetteur de la carte) qu'il ne correspond pas à ce qu'il a commandé (ce qu'on appelle une réclamation pour objet [« ne correspondant pas du tout à sa description »](#));
- un objet matériel et physique livré en personne, notamment dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique, à moins que l'acheteur n'ait payé la transaction en personne en utilisant un code QR de biens et de services de PayPal;
- Tout ce qui est interdit par le [Règlement sur les utilisations autorisées](#) de PayPal;
- les paiements effectués au moyen de déboursements et de paiements groupés de PayPal;
- les paiements personnels, y compris un paiement envoyé à l'aide des fonctionnalités de PayPal pour les proches;
- le paiement n'a pas été traité au moyen du compte PayPal d'un acheteur, sauf si vous avez reçu des transactions de paiement en tant qu'invité PayPal et que votre compte Business est enregistré aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, au Canada, au Brésil ou au Mexique;
- les objets vendus dont PayPal détermine, à son entière discrétion, qu'ils sont contrefaits;
- les objets envoyés après une recommandation par PayPal de ne pas le faire.

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

Activités interdites et suspensions

Activités interdites

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

- contrevenir aux présentes conditions d'utilisation, au [Règlement sur les utilisations autorisées](#) de PayPal, aux [Conditions d'utilisation pour une entité commerciale](#) (si celles-ci s'appliquent à vous) ou à tout [autre contrat](#) entre vous et PayPal;

- violer une loi, une ordonnance ou un règlement quelconque (par exemple, ceux régissant les services financiers, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la non-discrimination ou la publicité mensongère);
- enfreindre un droit d'auteur, un brevet, une marque de commerce, un secret de fabrication ou tout autre droit de propriété intellectuelle, de publicité ou lié au respect de la vie privée appartenant à PayPal ou à un tiers;
- vendre des biens contrefaits;
- agir de manière diffamatoire, calomnieuse ou menaçante, ou utiliser le harcèlement;
- fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses;
- envoyer ou recevoir ce que nous pensons, de manière raisonnable, être de l'argent potentiellement frauduleux;
- refuser de collaborer à une enquête ou de confirmer votre identité ou toute autre information que vous devez nous fournir;
- effectuer des tentatives de cumul pendant la procédure de résolution de litige en recevant ou en tentant de recevoir de l'argent provenant à la fois de PayPal et du vendeur, de la banque ou de l'émetteur de la carte pour une même transaction;
- contrôler un compte lié à un autre compte participant à l'une de ces activités interdites;
- gérer vos activités ou utiliser les services PayPal d'une manière qui entraîne ou pourrait entraîner ce qui suit :
 - des plaintes;
 - des demandes de la part d'acheteurs (déposées auprès de nous ou des émetteurs de carte) d'invalider des paiements qui vous sont destinés;
 - des frais, des amendes, des pénalités ou d'autres obligations ou pertes pour PayPal, d'autres utilisateurs de PayPal, des tiers ou vous-même;
 - l'utilisation de votre compte PayPal ou des services PayPal d'une manière que PayPal, Visa, Mastercard, American Express, Discover ou tout autre réseau de virement de fonds électronique croit raisonnablement être un abus du système de carte ou une violation des règles de l'association ou du réseau de cartes.
 - permettre à votre compte PayPal de présenter un solde négatif;
 - vous constituer une avance de trésorerie à l'aide de votre carte de crédit (ou aider d'autres à le faire);
 - accéder aux services PayPal à partir d'un pays ne faisant pas partie de la [liste des pays autorisés par PayPal](#);
 - entreprendre toute action imposant une charge trop importante ou démesurée sur nos sites, logiciels ou systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom ou au nom des services PayPal; contribuer à ce que des virus, des chevaux de Troie, des logiciels malveillants, des vers ou tout autre programme informatique qui tentent d'endommager, de perturber, de corrompre, d'utiliser à mauvais escient, d'intercepter subrepticement ou d'exproprier un système, ou d'obtenir un accès non autorisé à un système, à des données, à de l'information ou aux services PayPal; utiliser un mandataire d'anonymisation; utiliser tout robot, robot d'indexation, autre dispositif automatique ou procédure manuelle permettant de contrôler ou de copier nos sites sans notre permission écrite préalable; utiliser tout dispositif, logiciel ou programme permettant de contourner nos en-têtes

d'exclusion automatiques, ou d'interférer ou de tenter d'interférer ou de perturber nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom, l'un ou l'autre des services PayPal ou l'usage des services PayPal par d'autres utilisateurs des services PayPal;

- effectuer toute action pouvant nous faire perdre l'un des services fournis par nos fournisseurs de services Internet, nos sociétés de traitement de paiement ou d'autres fournisseurs de services;
- utiliser les services PayPal pour tester le comportement de cartes de crédit;
- contrevenir à toute politique ou décision de PayPal concernant votre compte PayPal telle que la suspension temporaire ou indéfinie ou d'autres blocages, restrictions ou limites, notamment, les actions suivantes : tenter d'ouvrir un nouveau ou autre compte PayPal lorsque le compte PayPal présente un solde débiteur ou a été restreint, suspendu ou limité de quelque manière que ce soit ; ouvrir un nouveau compte PayPal en utilisant des renseignements ne vous appartenant pas (p. ex., nom, adresse, adresse de courriel, etc.); ou en utilisant le compte PayPal d'une autre personne;
- harceler ou menacer nos employés, nos mandataires ou d'autres utilisateurs.

Mesures que nous pourrions prendre si vous prenez part à des activités interdites

Si nous avons raison de croire que vous prenez part à l'une de ces activités, nous pourrions prendre un certain nombre de mesures pour protéger PayPal, ses clients et d'autres parties à tout moment, à notre entière discrétion. Ces mesures comprennent, notamment :

- résilier les présentes conditions d'utilisation, limiter votre compte PayPal, ou fermer ou suspendre votre compte PayPal, immédiatement et sans pénalité pour nous;
- refuser de vous offrir les services PayPal à l'avenir;
- limiter votre accès aux sites Web, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom, votre compte PayPal ou tout service PayPal, y compris limiter votre capacité à payer ou envoyer de l'argent par l'un des modes de paiement liés à votre compte PayPal et restreindre votre capacité à envoyer de l'argent ou à effectuer des retraits;
- suspendre les fonds de votre solde PayPal pour une période pouvant atteindre 180 jours, si cela est raisonnablement nécessaire, pour protéger PayPal contre le risque de responsabilité ou si vous avez enfreint notre [Règlement sur les utilisations autorisées](#);
- suspendre votre admissibilité au programme de Protection des Achats de PayPal et/ou au programme de Protection des Marchands;
- communiquer avec les acheteurs qui ont acquis vos biens ou services en utilisant PayPal, votre banque ou émetteur de carte de crédit, tout autre tiers touché ou les autorités d'application de la loi au sujet de vos actions;
- mettre à jour les informations inexactes que vous nous avez fournies;
- intenter une action en justice à votre encontre;
- si vous avez enfreint notre [Règlement sur les utilisations autorisées](#), alors vous êtes également responsable des dommages causés à PayPal par votre non-respect de la présente politique;

- Si vous ne respectez pas le Règlement sur les utilisations autorisées en tant que vendeur, en plus de faire face aux mesures décrites ci-dessus, vous êtes responsable des dommages-intérêts causés à PayPal par votre non-respect de ladite règle. Vous reconnaissez et acceptez qu'une amende pouvant atteindre la somme de 2 500 \$ CA par violation du Règlement sur les utilisations autorisées représente une estimation minimale raisonnable des dommages réels subis par PayPal, en considérant toutes les circonstances du moment, y compris la relation entre la somme et l'étendue des préjudices infligés à PayPal pouvant être anticipée de manière raisonnable, car étant donné la nature des violations du Règlement sur les utilisations autorisées, le calcul des dommages réels serait difficilement applicable ou extrêmement difficile à effectuer. PayPal peut déduire ces dommages directement de tout solde PayPal existant dans tout autre compte PayPal que vous contrôlez.

Si nous décidons de fermer votre compte PayPal ou de mettre fin à votre utilisation des services PayPal pour quelque raison que ce soit, nous vous en avisons et nous libérons l'argent non soumis à une restriction dans votre compte PayPal pour le virement.

Vous êtes responsable du coût des annulations, des oppositions à des paiements, des réclamations, des frais, des amendes, des pénalités et des autres dettes contractées par PayPal, tout client de PayPal ou un tiers en raison d'un manquement de votre part au présent Contrat ou de votre utilisation des services PayPal.

Suspensions, restrictions et réserves

Que sont les suspensions, les restrictions et les 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, PayPal pourrait prendre des mesures au niveau du compte ou des transactions. Sauf indication contraire, si nous prenons l'une ou l'autre des mesures décrites ici, nous vous fournirons un avis en ce sens, mais nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de les prendre. Pour demander des informations relativement à une restriction, une suspension ou une réserve de compte, consultez le [Gestionnaire de litiges](#) ou suivez les instructions fournies dans notre avis par courriel relatif à la restriction, la suspension ou la réserve.

Notre décision sur les suspensions, les restrictions et les réserves pourrait reposer sur des critères confidentiels qui sont essentiels à notre gestion des risques et à la protection de PayPal, de nos clients ou de nos fournisseurs de services. Nous pourrions employer des modèles de fraude et de risque exclusifs au moment d'évaluer les risques associés à votre compte PayPal. En outre, certains règlements ou une autorité gouvernementale pourraient nous empêcher de vous communiquer certaines informations concernant ces décisions. PayPal n'a aucunement l'obligation de vous révéler les détails de ses procédures de gestion des risques et de sécurité.

Pour faciliter la prise par PayPal des mesures décrites ci-dessus et nous permettre d'évaluer le niveau de risque associé à votre compte PayPal, vous acceptez de répondre en temps opportun

aux demandes raisonnables de PayPal relatives aux états financiers et autres documents ou informations.

Suspensions

Une suspension est une mesure que PayPal pourrait prendre, dans certaines circonstances, au niveau des transactions ou du compte. Lorsque PayPal applique une suspension temporaire à un paiement, l'argent n'est pas accessible à l'expéditeur ou au destinataire. PayPal étudie plusieurs facteurs avant de suspendre un paiement, notamment la tenue du compte, les transactions, le type d'entreprise, les litiges antérieurs et la satisfaction générale des clients. Voici des exemples de situations courantes pouvant entraîner la suspension d'un paiement par PayPal :

- De nouveaux vendeurs ou des vendeurs dont les activités de vente sont limitées.
- Des paiements pour des articles présentant un risque plus élevé comme des produits électroniques ou des billets.
- Des vendeurs ayant des problèmes de performance ou un taux élevé d'insatisfaction ou de litiges.

Suspensions fondées sur les décisions de PayPal liées au risque

Nous pourrions suspendre des paiements envoyés à votre compte PayPal si, à notre entière discrétion, nous croyons que votre compte PayPal ou vos transactions présentent un risque élevé, ou si une telle suspension est nécessaire pour satisfaire à des exigences réglementaires de la province ou du gouvernement fédéral. Notre décision de suspendre un paiement repose sur un certain nombre de facteurs, y compris des informations provenant de sources internes et de tiers. Lorsque nous suspendons un paiement, les sommes d'argent figurent dans votre compte PayPal avec une indication précisant que celles-ci ne sont pas accessibles ou qu'elles sont en attente. Nous vous avisons, soit par l'intermédiaire de votre compte PayPal, soit directement par téléphone ou par courriel, chaque fois que nous effectuons une suspension.

Les suspensions en raison du risque restent généralement en place jusqu'à 21 jours après la date de réception du paiement dans votre compte PayPal. Nous pourrions débloquer les fonds plus tôt dans certaines circonstances (par exemple, si vous avez téléversé les informations de suivi d'une expédition relatives à la transaction). Par contre, tout déblocage anticipé demeure à notre entière discrétion. La suspension pourrait durer plus de 21 jours si le paiement fait l'objet d'une demande d'annulation en raison d'une transaction litigieuse, comme indiqué à l'alinéa ci-dessous. Dans ce cas, nous suspendons le paiement dans votre compte PayPal jusqu'à ce que le problème soit résolu (mais pas plus de 180 jours).

Suspensions liées aux transactions de la place de marché

Si vous êtes un vendeur sur une place de marché ou par l'entremise d'une application tierce où PayPal est offert, nous pourrions suspendre un paiement qui vous est destiné à la demande de la place de marché ou du tiers applicable. Cela se fait une fois que vous nous avez accordé la permission de suspendre vos fonds et conformément à votre entente avec le tiers. Ces suspensions s'afficheront dans votre compte PayPal. Si vous souhaitez connaître la raison pour

laquelle la place du marché ou le tiers applicable a demandé à PayPal de mettre ces suspensions en place, vous devrez communiquer directement avec le marché ou le tiers.

Suspensions relatives à des transactions litigieuses

Si, en tant que vendeur, vous recevez un paiement qui fait l'objet d'une demande d'annulation, nous pourrions appliquer une suspension temporaire sur l'argent dans votre compte PayPal afin de couvrir la somme qui pourrait être annulée. Toutes les situations décrites sous [Remboursements, annulations et oppositions au paiement](#) sont des situations pouvant entraîner une suspension de paiement de notre part. Si nous déterminons que la transaction ne doit pas être annulée, nous lèverons la suspension temporaire. Si nous déterminons que la transaction doit être annulée, nous retirerons l'argent de votre compte PayPal.

Restrictions de compte

Les restrictions vous empêchent d'effectuer certaines opérations avec votre compte PayPal, comme le virement, l'envoi ou la réception d'argent. Ces restrictions sont mises en place pour protéger PayPal ainsi que les acheteurs et les vendeurs lorsque nous remarquons des [activités interdites](#), un risque financier accru ou des activités qui nous semblent inhabituelles ou suspectes. Ces restrictions nous permettent également de recueillir les informations nécessaires pour garder votre compte PayPal actif.

Bien des raisons peuvent expliquer l'application de restrictions à votre compte PayPal, notamment :

- si nous soupçonnons quelqu'un d'utiliser votre compte PayPal à votre insu, nous imposons des restrictions au compte et étudions l'activité du compte.
- si l'émetteur de votre carte de débit ou carte de crédit nous signale que quelqu'un a utilisé votre carte sans votre permission. De même, si votre banque nous signale que certains virements entre votre compte PayPal et votre compte bancaire n'ont pas été autorisés.
- pour respecter les lois applicables.
- si nous pensons, de manière raisonnable, que vous avez enfreint le [Règlement sur les utilisations autorisées](#).
- votre performance en tant que vendeur fait en sorte que votre compte PayPal présente un risque élevé. Voici des exemples : une performance de vente insatisfaisante découlant d'un nombre inhabituellement élevé de réclamations et d'oppositions au paiement, la vente d'un tout nouveau produit ou d'un objet de grande valeur, ou l'augmentation rapide de votre volume de ventes habituel.

Vous devez résoudre les problèmes associés à votre compte avant qu'une restriction puisse être levée. Normalement, cela se fait une fois que vous nous fournissez les informations que nous demandons. Si nous avons de bonnes raisons de penser qu'un risque perdure après que vous nous avez fourni ces informations, nous pourrions prendre des mesures pour protéger PayPal, nos utilisateurs ou un tiers ou vous-même contre les annulations, les frais, les amendes, les risques juridiques et réglementaires et toute autre responsabilité.

Réserves

Nous pourrions placer une réserve sur votre compte PayPal si nous estimons qu'il y a un risque élevé associé à vous, à votre compte PayPal, à votre modèle d'entreprise ou à vos transactions. Lorsque nous plaçons une réserve sur votre compte PayPal, cela signifie que l'argent dans votre compte PayPal ne peut plus être viré en tout ou en partie. Cette mesure nous prémunit contre le risque d'annulation d'une transaction ou contre tout autre risque lié à votre compte PayPal ou à votre utilisation des services PayPal. Notre décision de placer une réserve repose sur un certain nombre de facteurs, y compris des informations provenant de sources internes et de tiers.

PayPal prend en compte une liste non exclusive de facteurs ainsi que la manière dont ceux-ci ont évolué au fil du temps, notamment :

- depuis combien de temps vous faites des affaires.
- si votre secteur d'activité présente un risque plus élevé d'oppositions au paiement.
- votre historique de traitement de paiements avec PayPal ou d'autres fournisseurs.
- l'historique de votre entreprise ou votre historique de crédit.
- vos délais de livraison.
- si vous avez un nombre élevé de retours, d'oppositions au paiement, de réclamations ou de litiges par rapport à la moyenne.

Deux types de réserve peuvent être placées sur votre compte PayPal; l'une ou les deux peuvent être appliquées :

- **Une réserve glissante** est une réserve dans laquelle un pourcentage de chaque transaction que vous recevez quotidiennement est suspendu, puis débloqué ultérieurement, selon un échéancier établi. Par exemple, votre réserve peut être établie à 10 % et suspendue pendant une période de 90 jours : ce qui signifie que 10 % de l'argent que vous recevez le 1er jour est suspendu, puis débloqué le 91e jour, que nous suspendons ensuite 10 % de l'argent que vous recevez le 2e jour jusqu'au 92e jour, et ainsi de suite. Les réserves glissantes constituent le type de réserve le plus courant.
- **Une réserve minimale** est un montant minimum préétabli que vous devez conserver dans votre compte PayPal en tout temps. La réserve minimale peut correspondre à un montant précis déposé en une seule opération ou être constituée progressivement en fonction des pourcentages de vente jusqu'à ce que le montant soit atteint, de façon très semblable à une réserve glissante.

Si nous plaçons une réserve sur l'argent qui se trouve dans votre compte, les fonds figureront comme un « solde en attente ». Nous vous avisons des conditions associées à la réserve.

Si nous modifions les modalités associées à la réserve en raison d'un changement dans notre évaluation des risques, nous vous informerons des nouvelles modalités.

Ordonnances d'un tribunal, exigences réglementaires et autres procédures judiciaires

Si nous sommes informés d'une injonction ou d'une autre procédure judiciaire (y compris la saisie ou toute procédure équivalente) vous visant ou si nous le croyons nécessaire afin de respecter les lois ou les réglementations en vigueur, nous pourrions prendre certaines mesures, y compris suspendre les paiements vers ou depuis votre compte PayPal, placer une réserve ou une restriction sur votre compte PayPal, ou libérer votre argent. Nous décidons, à notre entière discrétion, de la mesure requise de notre part. Sauf indication contraire par l'ordonnance du tribunal, la loi applicable, l'exigence réglementaire ou une autre procédure judiciaire, nous vous informons de cette ou de ces mesures. Nous ne sommes pas obligés de contester une ordonnance du tribunal ou une procédure judiciaire portant sur vous ou votre compte PayPal ni d'en appeler. Lorsque nous mettons en place une suspension, une réserve ou une restriction afin de respecter une ordonnance du tribunal, la loi applicable, une exigence réglementaire ou toute autre procédure judiciaire, la suspension, la réserve ou la restriction peut rester en place pendant plus de 180 jours.

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

Responsabilité pour les transactions non autorisées

Protection contre les transactions non autorisées

Pour protéger votre compte PayPal contre toute activité non autorisée, vous devez régulièrement vous connecter à votre compte PayPal et consulter votre relevé de compte PayPal. PayPal vous informe de chaque transaction en envoyant un courriel à l'adresse de courriel principale associée à votre compte. Vous devez lire attentivement ces notifications pour vous assurer que chaque transaction a été autorisée et effectuée correctement.

PayPal protège votre compte PayPal contre les activités non autorisées. Lorsque cette protection s'applique, PayPal couvre le montant total de l'activité non autorisée tant que vous collaborez avec PayPal et suivez les procédures décrites ci-dessous.

Ce qui est une transaction non autorisée

Une « transaction non autorisée » se produit quand une somme d'argent est envoyée de votre compte PayPal alors que vous n'en avez pas donné l'autorisation et que vous ne tirez aucun profit de cette transaction. Une transaction non autorisée survient, par exemple, lorsque quelqu'un vole votre mot de passe, l'utilise pour accéder à votre compte PayPal et envoie un paiement à partir de celui-ci.

Ce qui n'est pas une transaction non autorisée

Les exemples suivants ne constituent PAS des transactions non autorisées :

- si vous donnez à une personne l'accès à votre compte PayPal (en lui fournissant vos informations de connexion) et qu'elle utilise votre compte PayPal à votre insu ou sans votre permission. Vous êtes responsable des transactions effectuées en pareille situation.

- l'annulation d'un paiement à la suite des mesures décrites à la section [Remboursements, annulations et oppositions au paiement](#).

Signalement d'une transaction non autorisée

Si vous croyez que vos informations de connexion PayPal ont été perdues ou volées, veuillez communiquer immédiatement avec le [Service clientèle PayPal](#).

Prévenez-nous IMMÉDIATEMENT si vous pensez qu'un virement de fonds électronique a été effectué sans votre permission avec vos informations de connexion ou par d'autres moyens. Vous risquez de perdre tout l'argent qui se trouve dans votre compte PayPal. Si vous nous prévenez dans les 60 jours suivant la date où nous vous avons fourni le relevé de votre compte PayPal affichant les virements que vous n'avez pas effectués, vous serez admissible à une protection complète contre les transactions non autorisées. Si, pour une raison valable (long voyage ou séjour à l'hôpital), vous avez été dans l'impossibilité de nous avertir dans les 60 jours, nous pourrions prolonger le délai d'admissibilité.

Résolution des erreurs

Ce qui constitue une erreur

Le terme « Erreur » est défini comme suit :

- lorsque de l'argent est prélevé ou versé par erreur dans votre compte PayPal, ou lorsqu'une transaction est enregistrée par erreur dans votre compte PayPal.
- vous envoyez un paiement et le montant débité de votre compte PayPal est erroné.
- un montant erroné est crédité à votre compte PayPal.
- une transaction est manquante ou est mal indiquée sur votre relevé de compte PayPal.
- nous commettons une erreur informatique ou mathématique liée à votre compte PayPal.
- vous demandez un reçu ou des relevés périodiques que PayPal est tenue de vous fournir.
- vous demandez des informations concernant des virements préautorisés (récurrents) à votre compte PayPal, que PayPal est tenue de vous fournir.
- vous demandez des informations complémentaires ou des précisions concernant un virement vers ou depuis votre compte PayPal, y compris une demande effectuée afin de déterminer si une erreur s'est produite.
- vous posez une question au sujet de l'état d'un virement en attente vers ou depuis votre compte PayPal.
- vous demandez des documents ou d'autres informations, sauf si la demande concerne une demande de documents en double à des fins fiscales ou de tenue de registres.

Ce qui ne constitue pas une erreur

Les cas suivants ne sont pas considérés comme des erreurs :

- si vous donnez à une personne l'accès à votre compte PayPal (en lui fournissant vos informations de connexion) et qu'elle utilise votre compte PayPal à votre insu ou sans votre permission. Vous êtes responsable des transactions effectuées en pareille situation.
- l'annulation d'un paiement à la suite des mesures décrites à la section [Remboursements, annulations et oppositions au paiement](#).
- demandes de renseignements courantes à propos de votre solde PayPal.
- demandes de documents en double ou d'autres informations à des fins fiscales ou de tenue de registres.

En cas d'erreur ou de question relative à vos virements électroniques

Communiquez avec notre [Gestionnaire de litiges](#) ou écrivez-nous à l'adresse suivante : PayPal Canada Co., Attn: Error Resolution Department, P.O. Box 45950, Omaha, NE 68145-0950.

Avisez-nous dès que possible si vous pensez que votre relevé ou reçu est incorrect ou si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant un virement figurant sur le relevé ou le reçu. Vous devez nous avertir au plus tard dans les 60 jours qui suivent l'envoi du PREMIER relevé sur lequel figure le problème ou l'erreur.

- Mentionnez votre nom et votre numéro de compte (le cas échéant).
- Décrivez l'erreur ou le virement douteux et expliquez clairement pourquoi vous pensez qu'il s'agit d'une erreur ou pourquoi vous avez besoin de plus d'informations.
- Mentionnez le montant de l'erreur présumée.

Si vous nous prévenez verbalement, nous pouvons vous demander de nous envoyer votre réclamation ou votre question par écrit dans un délai de 10 [jours ouvrables](#). Nous déterminerons si une erreur s'est produite dans un délai de 10 [jours ouvrables](#) après avoir eu de vos nouvelles et nous corrigerons toute erreur éventuelle dans les meilleurs délais. Cependant, si nous avons besoin de plus de temps, nous pourrions prendre jusqu'à 45 jours pour étudier votre réclamation ou votre question. Si nous décidons de procéder ainsi, nous créditerons votre compte PayPal, dans un délai de 10 [jours ouvrables](#), du montant que vous croyez erroné afin que vous puissiez disposer de cet argent pendant la durée de l'étude. Si nous vous demandons de nous faire parvenir votre réclamation ou votre question par écrit et que nous ne recevons pas ces informations dans un délai de 10 [jours ouvrables](#), nous pouvons ne pas créditer votre compte PayPal.

Pour les erreurs concernant les nouveaux comptes PayPal, les transactions au point de vente ou les transactions effectuées à l'étranger, nous pourrions prendre jusqu'à 90 jours pour étudier votre réclamation ou votre question. Pour ce qui est des nouveaux comptes PayPal, nous pourrions prendre jusqu'à 20 [jours ouvrables](#) pour créditer votre compte PayPal du montant que vous croyez erroné.

Nous vous informerons des résultats dans les trois [jours ouvrables](#) après avoir terminé notre étude. Si nous déterminons qu'aucune erreur ne s'est produite, nous vous ferons parvenir une

explication par écrit. Vous pouvez nous demander des copies des documents utilisés pour réaliser notre étude.

Erreurs de traitement

Nous corrigerons toutes les erreurs de traitement que nous décelons. Si l'erreur se traduit par ce qui suit :

- Si vous avez reçu un montant moindre que celui auquel vous aviez droit, PayPal créditera votre compte PayPal de la différence.
- Si vous avez reçu un montant supérieur à celui auquel vous aviez droit, PayPal débitera la différence de votre compte PayPal.
- Si nous n'exécutons pas une transaction au moment opportun ou pour le bon montant, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous subissez directement à cause de cette erreur, sauf si :
 - indépendamment de toute erreur de notre part, vous ne disposez pas d'assez d'argent pour effectuer la transaction;
 - notre système ne fonctionnait pas correctement et vous étiez informé d'un tel dysfonctionnement avant d'amorcer la transaction;
 - l'erreur a été causée par des circonstances indépendantes de notre volonté (par exemple, un incendie, une inondation ou une perte de connexion Internet), en dépit de nos précautions raisonnables.

Ce qui n'est pas une erreur de traitement :

- Les retards découlant de l'application par PayPal de [suspensions, restrictions ou réserves](#).
- Les retards causés par une [vérification de paiement](#).
- Les retards décrits dans la section [Comment acheter quelque chose](#), relativement au temps nécessaire à l'exécution d'une transaction d'achat dans certaines situations.
- Les erreurs commises par vous lors d'une transaction (par exemple, si vous entrez incorrectement un montant destiné à être envoyé).

Erreurs de virement de fonds

En quoi consiste un virement de fonds?

Vous pouvez être protégé contre certaines erreurs lorsque vous envoyez de l'argent à l'aide d'un compte PayPal à l'extérieur du Canada. Un « virement de fonds » est une transaction qui répond aux critères suivants :

- le paiement est envoyé à partir d'un compte PayPal au Canada.
- le paiement est effectué à des fins personnelles, familiales ou domestiques.

- le montant du paiement est égal ou supérieur à 15 \$ CA (à l'exception des frais que vous devez payer) ou à l'équivalent de cette somme en devise étrangère.
- le paiement est effectué par une entité qui n'a pas accepté les Conditions d'utilisation pour une entité commerciale.
- le destinataire du paiement possède un compte PayPal hors du Canada.

En quoi consiste une erreur de virement de fonds?

Si les conditions ci-dessus sont remplies, vous pourriez être protégé des types d'erreurs (chacune étant appelée « erreur de virement de fonds ») décrits dans le tableau ci-dessous.

Vous pourriez être protégé des types d'erreurs suivants, sous réserve de certaines conditions :	
Type d'erreur de virement de fonds	Exemples et qualifications
Le montant payé pour envoyer le paiement était incorrect.	Par exemple, votre compte a été débité d'une somme plus élevée que le total affiché sur le reçu du paiement.
Nous avons commis une erreur informatique ou de comptabilité liée au paiement.	Par exemple, nous avons mal calculé le montant que votre proche devrait avoir reçu.
Le montant total indiqué sur le reçu de paiement n'a pas été mis à la disposition de votre proche.	<p>Cette situation ne sera pas considérée comme une erreur de virement de fonds si elle est due à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • notre utilisation d'estimations pour calculer le montant du paiement qui est indiqué sur votre reçu de paiement; • des circonstances extraordinaires indépendantes de notre volonté.
L'argent que vous avez envoyé n'a été accessible qu'après la date d'accessibilité indiquée sur le reçu de paiement.	<p>Cette situation ne sera pas considérée comme une erreur de virement de fonds si elle est due à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la détection anti-fraude, sanctions, vérifications ou exigences similaires; • vous (ou une personne qui vous assiste) effectuez le virement dans une intention frauduleuse; • des circonstances extraordinaires indépendantes de notre volonté.

Signaler une erreur de virement de fonds ou demander des informations complémentaires

Pour signaler une erreur de virement de fonds ou demander des informations complémentaires au sujet d'une erreur potentielle, vous devez communiquer avec PayPal de l'une ou l'autre des manières suivantes :

- contester la transaction dans notre [Gestionnaire de litiges](#) en ligne.
- nous écrire à PayPal Canada Co., Attn : Error resolution Department, P.O. Box 45950, Omaha, NE 68145-0950;
- communiquer avec le [Service clientèle PayPal](#).

En règle générale, vous devez nous signaler une erreur dans un délai de 180 jours à compter de la date de disponibilité des fonds affichée sur le reçu de paiement. Toutefois, si vous demandez des documents ou informations complémentaires pour déterminer si une erreur s'est produite, vous avez 60 jours après fourniture des documents ou informations par nos soins pour signaler l'erreur.

Dans votre avis, vous devez inclure :

- votre nom et l'adresse de courriel ou le numéro de téléphone associé à votre compte PayPal;
- le nom du destinataire et, si vous le savez, son numéro de téléphone ou son adresse;
- le numéro de transaction pour le paiement ou toute autre information nous permettant de trouver le paiement;
- une description de l'erreur, y compris (dans la mesure du possible), le type, la date et le montant de l'erreur.

Ce que nous faisons relativement aux erreurs de virement de fonds une fois que vous nous avez signalé une erreur :

- nous menons une enquête afin de déterminer si une erreur de virement de fonds s'est produite.
- nous terminons l'enquête dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle nous recevons votre notification d'erreur.
- nous communiquons avec vous dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin de notre enquête.

Si nous déterminons que :	Alors :
----------------------------------	----------------

aucune erreur ne s'est produite;	nous vous fournissons une explication écrite des résultats de notre enquête et vous offrons le droit de demander de consulter les documents qui nous ont permis de rendre notre décision.
le montant payé pour envoyer le paiement était incorrect; nous avons commis une erreur informatique ou de comptabilité liée au paiement; le montant total indiqué sur le reçu de paiement n'a pas été mis à la disposition de votre proche;	vous avez la possibilité de demander un remboursement du paiement ou l'envoi du montant approprié pour résoudre l'erreur de virement de fonds.
l'argent que vous avez envoyé n'a été accessible qu'après la date d'accessibilité indiquée sur le reçu de paiement;	nous vous remboursons les frais que vous nous avez payés pour la transaction.
l'argent n'a pas été livré;	nous vous remboursons les frais que vous nous avez payés pour la transaction. En outre, vous avez la possibilité de demander un remboursement du paiement ou un nouvel envoi du montant total.

Chaque fois que la solution inclut le choix entre plusieurs options pour réparer l'erreur, vous avez 10 jours pour nous indiquer l'option de votre choix par courriel, sinon nous remboursons le paiement. Nous corrigerons l'erreur dans un délai d'un jour ouvrable (ou dans des délais raisonnables) après que vous nous ayez notifié de l'option choisie ou au terme du délai de 10 jours.

CONDITIONS D'UTILISATION DE PAYPAL

Autres conditions juridiques

Communications entre vous et PayPal

Vous acceptez que PayPal et ses sociétés affiliées puissent communiquer avec vous par courriel à des fins de marketing. Vous pouvez vous désinscrire des communications marketing lorsque vous ouvrez un compte PayPal en modifiant les préférences de votre compte au www.paypal.ca ou en cliquant sur le lien Se désabonner dans n'importe quel courriel de PayPal ou reçu remis par nous. Veuillez prévoir jusqu'à 10 jours ouvrables pour que la désinscription prenne effet. Nous fournirons des informations factuelles au sujet de votre compte ou des services PayPal, même si vous avez choisi de ne pas recevoir de communications marketing.

En nous fournissant votre numéro de téléphone cellulaire, vous acceptez que PayPal et ses sociétés affiliées puissent vous joindre à ce numéro à l'aide de messages téléphoniques automatiques ou préenregistrés ou de messages texte afin de : (i) vous offrir des services relatifs à vos comptes PayPal, (ii) mener une enquête ou prévenir une fraude ou (iii) recouvrer une dette. Nous n'utiliserons pas de messages téléphoniques automatiques ou préenregistrés ou de messages texte pour communiquer avec vous à des fins de marketing sans avoir obtenu au préalable votre consentement. Nous pourrions partager votre numéro de téléphone cellulaire avec les fournisseurs de services avec qui nous signons des contrats afin qu'ils nous aident à vous fournir les services décrits ci-dessus, mais nous ne communiquerons pas votre numéro de téléphone cellulaire à des tiers pour leurs propres besoins sans votre consentement. Vous n'avez pas à accepter de recevoir des messages téléphoniques automatiques ou préenregistrés ou des messages texte à votre numéro de téléphone cellulaire pour pouvoir utiliser les produits et les services offerts par PayPal. Vous pouvez refuser de recevoir des appels automatiques ou préenregistrés ou des messages texte à votre numéro de téléphone cellulaire de plusieurs façons, y compris par l'intermédiaire d'un reçu de transaction par courriel, dans les paramètres de votre compte à l'adresse www.paypal.ca, en communiquant avec le [Service clientèle PayPal](#) ou en répondant STOP à un message. La fréquence des messages peut varier, et des frais de messages texte et d'appels standard peuvent s'appliquer. Ni nous ni vos fournisseurs de services téléphoniques ne sommes responsables des messages retardés ou non livrés.

PayPal pourrait communiquer avec vous par voie électronique au sujet de votre compte PayPal et des services PayPal. Nous estimerons que vous avez reçu nos communications, si celles-ci sont transmises par voie électronique, 24 heures après leur publication sur notre site ou leur envoi par courriel. Nous estimerons que vous avez reçu nos communications, si celles-ci sont transmises par la poste, trois [jours ouvrables](#) après leur envoi.

À moins que vous ne communiquiez avec nous au sujet d'un problème pour lequel nous avons indiqué une adresse différente (par exemple, notre processus en cas de [responsabilité à l'égard de transactions non autorisées et d'autres erreurs](#)), les notifications écrites à PayPal doivent être envoyées par la poste à l'adresse suivante : PayPal Canada, Attention: Legal Department, 661 University Avenue, Suite 506, Toronto, Ontario, M5G 1M1, Canada.

Vous comprenez et acceptez que, dans la mesure permise par la loi, PayPal puisse, sans autre préavis ou avertissement, surveiller ou enregistrer les conversations téléphoniques entre vous, ou toute personne agissant en votre nom, et PayPal ou ses mandataires, à des fins de contrôle de la qualité et de formation ou pour assurer votre protection. Vous reconnaissez et vous comprenez que, même si vos communications avec PayPal pourraient être écoutées, surveillées ou enregistrées, ce ne sont pas tous les appels ou toutes les lignes téléphoniques qui sont enregistrés par PayPal, et que PayPal ne garantit pas que les enregistrements d'appels téléphoniques seront conservés ou récupérables.

Droits de PayPal

Droits de PayPal en matière de suspension et de résiliation

PayPal, à son entière discrétion, se réserve le droit de suspendre ou de résilier les présentes conditions d'utilisation et de vous refuser l'accès ou l'usage de ses sites Web, de ses logiciels et de ses systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour offrir les services PayPal) exploités par elle ou en son nom, ou des services PayPal en tout ou en partie, pour quelque raison que ce soit et à tout moment, après vous avoir donné un avis et après vous avoir versé tous les fonds non soumis à restriction détenus dans votre compte PayPal.

Sûreté

Pour garantir l'exécution de vos obligations en vertu des présentes conditions d'utilisation, vous accordez à PayPal un droit de rétention et un droit de sûreté sur votre solde détenu par PayPal.

Montants dus à PayPal

Si votre solde PayPal devenait négatif pour une raison quelconque, ce solde négatif constitue un montant que vous devez à PayPal. PayPal pourrait déduire ces montants de l'argent ajouté plus tard par vous à votre compte PayPal ou à même les paiements que vous recevez. Si vous avez plus d'un compte PayPal, nous pourrions prélever le solde négatif d'un compte PayPal à même le solde de vos autres comptes PayPal. Si vous continuez d'utiliser votre compte PayPal alors qu'il présente un solde négatif, vous autorisez PayPal à combiner le solde négatif avec tout débit ou transaction effectué à partir de votre compte lorsque cette combinaison vous est communiquée avant d'entreprendre le débit ou la transaction.

Si vous gérez votre solde PayPal dans plusieurs devises et si le solde d'une devise donnée devient négatif pour quelque raison que ce soit, PayPal pourrait compenser ce solde négatif en utilisant de l'argent que vous possédez dans une devise différente. Si votre solde en devises étrangères demeure négatif pendant 21 jours ou plus, PayPal convertit ce solde négatif en dollars canadiens. Dans les deux cas, une [conversion de devise](#) sera nécessaire et le taux de change de transaction de PayPal (y compris nos [frais de conversion de devise](#)) sera utilisé.

En outre, si vous êtes redevable d'un arriéré à PayPal, à nos sociétés affiliées ou à eBay, PayPal pourrait débiter votre compte PayPal pour payer l'arriéré. Cela comprend les montants exigibles pour l'utilisation de nos différents produits tels que Xoom ou Braintree.

Procédure d'insolvabilité

Si une procédure est introduite par ou contre vous en vertu d'une disposition du *Bankruptcy and Insolvency Act*, en sa version modifiée ou de toute loi en matière de faillite ou d'insolvabilité, nous avons le droit de récupérer tous les frais raisonnables (y compris les frais juridiques raisonnables) engagés dans le cadre de l'application des présentes conditions d'utilisation.

Acceptation des droits

Si PayPal annule un paiement que vous avez effectué à un destinataire (que ce soit à votre initiative ou non), vous acceptez que PayPal endosse vos droits par rapport au destinataire et aux tiers liés au paiement, et puisse défendre ces droits directement ou en votre nom, à sa discrétion.

Aucun abandon

Notre absence d'action par rapport à un manquement de votre part ou d'autres personnes à l'une de vos obligations dans le cadre des présentes conditions d'utilisation ne nous enlève pas le droit d'agir par rapport à des manquements similaires ou ultérieurs.

Indemnisation et limitation de responsabilité

Dans cette section, nous utilisons le terme « PayPal » pour désigner PayPal Canada Co, notre société parente PayPal Holdings, Inc. et nos sociétés affiliées, ainsi que leurs dirigeants, cadres, employés, mandataires, co-entreprises, fournisseurs de services et fournisseurs respectifs. Nos sociétés affiliées incluent toutes les entités que nous contrôlons, qui nous contrôlent ou qui sont sous un contrôle commun avec nous.

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 relativement aux réclamations ou aux demandes (y compris les frais juridiques raisonnables) qu'un tiers déposerait ou qui seraient liées à votre non-respect des présentes conditions d'utilisation, à votre mauvaise utilisation des services PayPal, à la violation d'une loi ou des droits d'un tiers ou aux actions effectuées ou omises par un tiers à qui vous avez accordé une permission d'utiliser votre compte PayPal ou d'accéder aux sites Web, aux logiciels ou aux systèmes (y compris tous les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou à tout service PayPal en votre nom.

Limitation de responsabilité

La responsabilité de PayPal est limitée eu égard à votre compte PayPal et à votre utilisation des services PayPal. En aucun cas PayPal ne pourra être tenue responsable des pertes de profits ou des dommages-intérêts particuliers, accessoires ou indirects (y compris, sans s'y limiter, les dommages pour perte de données ou de clientèle) qui découlent des sites Web, logiciels ou systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, des services PayPal ou des présentes conditions d'utilisation (quelle qu'en soit la raison, y compris la négligence) ou qui y sont liés, sauf si la loi l'interdit.

Notre responsabilité envers vous ou tout tiers et en toutes circonstances est limitée au montant réel des dommages directs. En outre, dans la mesure permise par la loi applicable, PayPal n'est pas responsable, et vous acceptez de ne pas tenir PayPal responsable, des dommages et des pertes (y compris, sans s'y limiter, les pertes financières, les pertes de clientèle ou de réputation, les pertes de profits ou les autres pertes intangibles et dommages particuliers ou indirects), découlant directement ou indirectement : (1) de votre utilisation ou de votre incapacité à utiliser nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom, ou les services PayPal; (2) des retards ou des interruptions touchant nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom et les services PayPal; (3)

de virus ou d'autres logiciels malveillants obtenus en accédant à nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom ou aux services PayPal ou à d'autres sites ou services liés à nos sites, logiciels ou services PayPal; (4) des pépins, des bogues, des erreurs ou des inexactitudes de toute nature dans nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par nous ou en notre nom ou les services PayPal ou dans les informations ou les images obtenues sur ceux-ci; (5) des contenus, des actions ou de l'inaction de tiers; (6) d'une suspension ou d'une autre action prise contre votre compte PayPal; (7) de votre besoin de modifier des pratiques, des contenus ou des comportements, ou de votre perte d'activités ou incapacité à accomplir vos activités découlant des modifications aux présentes conditions d'utilisation ou aux règlements de PayPal.

Limitation de garantie et décharge

Absence de garantie

Les services PayPal sont fournis « tels quels » et sans aucune déclaration ou garantie expresse, implicite ou légale. PayPal rejette expressément toute garantie implicite de titre, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et de non-violation.

PayPal n'a aucun contrôle sur les produits ou les services fournis par les vendeurs qui acceptent PayPal comme mode de paiement et ne peut garantir qu'un vendeur ou un acheteur effectuera la transaction ou qu'il est autorisé à le faire. PayPal ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sécurisé aux services PayPal. Le fonctionnement de ses sites, logiciels ou systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) exploités par elle ou en son nom pourrait être perturbé par de nombreux facteurs indépendants de sa volonté. PayPal s'efforcera en toute bonne foi de garantir que les demandes de débits et de crédits électroniques associées à des comptes bancaires, des cartes de débit, des cartes de crédit et des émissions de chèque seront traitées en temps opportun. PayPal ne fait toutefois aucune déclaration et n'offre aucune garantie concernant la durée nécessaire pour effectuer le traitement, car les services PayPal dépendent de nombreux facteurs indépendants de sa volonté, comme les retards liés au système bancaire ou aux services postaux canadiens ou internationaux. L'avis de non-responsabilité des garanties implicites n'est pas autorisée par certains États ou certaines provinces. La limitation de responsabilité qui précède pourrait, de ce fait, ne pas s'appliquer à vous.

Décharge de PayPal

En cas de litige avec un titulaire de compte PayPal, vous déchargez PayPal de toutes les réclamations et exigences et de tous les dommages (réels et indirects), quelle qu'en soit la sorte ou la nature, connus ou inconnus, découlant de tels litiges ou liés d'une manière ou d'une autre à ceux-ci. En acceptant cette décharge, vous renoncez expressément aux protections qui limiteraient autrement la couverture de cette décharge de manière à inclure seulement les réclamations dont l'existence était connue ou soupçonnée de votre part et qui étaient en votre faveur au moment d'accepter cette décharge.

Litiges avec PayPal

Communiquer d'abord avec PayPal

Si un litige survient entre PayPal et vous, que vous soyez vendeur ou acheteur, notre objectif est de comprendre vos préoccupations et d'y répondre. Si nous sommes dans l'incapacité de le faire de manière satisfaisante pour vous, nous souhaitons vous fournir un moyen neutre et économique de résoudre rapidement le litige. Les litiges entre vous et PayPal concernant les services peuvent être signalés au [Service clientèle PayPal](#).

Arbitrage

Pour toute réclamation (à l'exception des réclamations pour des mesures injonctives ou autres mesures de redressement fondées sur l'équité) dont le montant total des dommages-intérêts demandés est inférieur à 10 000 dollars canadiens, la partie demandant un redressement peut choisir de résoudre le litige de façon économique par un arbitrage exécutoire pour lequel aucun déplacement en personne n'est requis. Si vous choisissez l'arbitrage, vous devez lancer une telle procédure d'arbitrage par le biais d'un organisme de résolution des litiges mutuellement convenu par vous et nous. L'organisme de résolution des litiges et les parties doivent se conformer aux règles suivantes : (a) l'arbitrage peut être mené par téléphone, en ligne ou en s'appuyant exclusivement sur des documents écrits, la méthode particulière pouvant être choisie par vous; (b) l'arbitrage ne doit pas exiger le déplacement en personne par les parties ou les témoins, sauf si mutuellement convenu par les parties; et (c) toute décision prise par le médiateur pourrait être présentée devant tout tribunal compétent.

Litiges liés au Code de conduite pour l'industrie des cartes de crédit et de débit au Canada

Si vous êtes un marchand PayPal et que vous n'êtes pas satisfait par la résolution d'un litige quelconque lié à la violation potentielle du Code de conduite pour l'industrie des cartes de crédit et de débit au Canada, veuillez consulter nos [Directives de résolution des plaintes relatives au code de conduite](#) pour savoir comment transformer le litige en réclamation.

Propriété intellectuelle

Marques de commerce de PayPal

« PayPal.com », « PayPal.ca », « PayPal » et tous les logos associés aux services PayPal sont soit des marques de commerce, soit des marques déposées de PayPal ou des concédants de PayPal. Vous ne pouvez pas les copier, les imiter, les modifier, ni les utiliser sans avoir obtenu notre consentement écrit au préalable. De plus, tous les en-têtes de page, images personnalisées, icônes de bouton et scripts sont des marques de service, des marques de commerce ou l'habillage commercial de PayPal. Vous ne pouvez pas les copier, les imiter, les modifier, ni les utiliser sans avoir obtenu notre consentement écrit au préalable. Vous pouvez utiliser les logos HTML fournis par PayPal en vue de diriger du trafic Internet vers les services PayPal. Vous ne pouvez altérer, modifier ou changer ces logos HTML de quelque manière que ce soit, ni les utiliser d'une manière qui dénature PayPal ou les services PayPal ou les afficher d'une manière qui insinue le soutien ou l'approbation de PayPal. Tous les droits, titres et intérêts dans ou pour les sites PayPal, le contenu de ceux-ci, les services PayPal, la technologie associée aux services PayPal, toute

technologie, quelle qu'elle soit, et tout contenu, quel qu'il soit, créé ou découlant des éléments susmentionnés, est la propriété exclusive de PayPal et de ses concédants.

Informations générales sur l'octroi de licence

Si vous utilisez un logiciel PayPal tel qu'une API, une boîte à outils de développeur ou toute autre application logicielle, qui pourrait inclure un logiciel fourni ou intégré dans les logiciels, les systèmes ou les services de nos fournisseurs de services, que vous avez téléchargé ou auquel vous avez accédé sur le Web ou une plateforme mobile, PayPal vous accorde une licence restreinte révoquée, non exclusive, sans possibilité de sous-licence, non transférable et libre de redevances pour accéder au logiciel PayPal et l'utiliser conformément à la documentation qui accompagne le logiciel. Cette licence s'applique au logiciel et à toutes ses mises à jour, mises à niveau et nouvelles versions ainsi qu'à tous ses logiciels de remplacement. Il vous est interdit de louer, de prêter ou de transférer de quelque autre façon que ce soit les droits du logiciel à un tiers. Vous devez vous conformer aux exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation indiquées dans la documentation accompagnant les services PayPal. En cas de non-respect des exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation, vous serez tenu responsable de tous les dommages subis par vous-même, par PayPal et par des tiers. PayPal pourrait mettre à jour ou supprimer tout logiciel après vous en avoir donné l'avis. Bien que PayPal puisse avoir (1) intégré du matériel et de la technologie de tiers dans tout site ou autre application, y compris son logiciel, ou (2) accédé à et utilisé du matériel et de la technologie de tiers afin de faciliter les services PayPal qui vous sont fournis, aucun droit ne vous a été octroyé ni réservé sur ce matériel de tiers. Vous vous engagez à ne pas modifier, trafiquer, réparer, copier, reproduire, adapter, distribuer, afficher, publier, rétroconcevoir, traduire, démonter, décompiler ou tenter de toute autre façon de recréer l'un des codes source dérivé du logiciel ou de tout matériel ou technologie de tiers, ou autrement créer des produits dérivés de toute partie du logiciel ou de matériel ou de la technologie de tiers. Vous reconnaissez que tous les droits, titres et intérêts relatifs au logiciel de PayPal sont détenus par PayPal et que tout matériel de tiers qui y est intégré est détenu par des fournisseurs de services tiers de PayPal. L'utilisation de toute autre application logicielle de tiers sur les sites de PayPal est régie par la licence que vous avez acceptée du tiers qui met ce logiciel à votre disposition. Vous reconnaissez que PayPal ne possède, ne contrôle ni n'est responsable d'aucune application logicielle tierce que ce soit que vous choisissiez d'utiliser sur nos sites, notre logiciel ou en relation avec les services PayPal.

Octroi de licence de votre part à PayPal; garanties en matière de propriété intellectuelle

PayPal ne revendique pas la propriété du contenu que vous fournissez, téléversez, soumettez ou envoyez à PayPal. PayPal ne revendique pas non plus la propriété du contenu que vous hébergez sur des sites tiers ou des applications qui utilisent les services PayPal pour fournir des services de paiement liés à votre contenu. Sous réserve de l'alinéa suivant, lorsque vous fournissez du contenu à PayPal ou lorsque vous publiez du contenu au moyen des services PayPal, vous accordez à PayPal (et à ses partenaires) une licence non exclusive, irrévocable, libre de redevances, cessible et mondiale lui permettant d'utiliser votre contenu et les droits de propriété intellectuelle et de publicité associés à celui-ci pour améliorer, exploiter et promouvoir ses services actuels et en créer de nouveaux. PayPal ne vous rémunèrera pas pour votre contenu. Vous reconnaissez que l'utilisation de votre contenu par PayPal ne viole aucun droit de propriété

intellectuelle ou de publicité. En outre, vous reconnaissez et garantissez que vous détenez ou contrôlez d'une façon ou d'une autre tous les droits liés au contenu que vous fournissez, vous renoncez à vos droits moraux et vous promettez de ne pas faire valoir ces droits contre PayPal.

Octroi de licence de la part des vendeurs à PayPal

Nonobstant les dispositions de l'alinéa précédent, si vous êtes un vendeur et que vous utilisez les services PayPal pour accepter des paiements pour des biens et des services, vous octroyez par les présentes, à PayPal et à ses affiliés, le droit mondial, non exclusif, cessible, pouvant donner lieu à l'octroi d'une sous-licence (à plusieurs tiers), libre de redevances et entièrement payé, d'utiliser et d'afficher publiquement, pendant la durée des présentes conditions d'utilisation, vos marques de commerce (y compris, sans s'y limiter, les marques déposées et non déposées, les noms commerciaux, les marques de service, les logos, les noms de domaine et les autres désignations que vous possédez, exploitez en sous-licence ou utilisez) pour (1) vous établir à titre de marchand qui accepte un service PayPal en guise de forme de paiement et (2) tout autre usage auquel vous consentez expressément.

Divers

Cession

Vous ne pouvez céder aucun droit ni aucune obligation dans le cadre des présentes conditions d'utilisation sans le consentement écrit préalable de PayPal. PayPal pourrait transférer ou céder les présentes conditions d'utilisation ou tout droit ou toute obligation dans le cadre des présentes conditions d'utilisation, et ce, à tout moment.

Jours ouvrables

Le terme « Jours ouvrables » désigne la période du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés alors que les bureaux de PayPal ne sont pas ouverts. Les jours fériés comprennent le jour de l'an (1er janvier), le jour de la famille (deuxième lundi de février), le Vendredi saint (le vendredi précédant le dimanche de Pâques), le jour de la fête de Victoria (le dernier lundi précédant le 25 mai), la fête du Canada (1er juillet), le congé civique du premier lundi d'août, la fête du Travail (le premier lundi de septembre), l'Action de grâce (le deuxième lundi d'octobre), Noël (25 décembre) et le lendemain de Noël (26 décembre). Si un jour férié tombe un samedi, PayPal observe le jour férié le vendredi précédent. Si un jour férié tombe un dimanche, PayPal observe le jour férié le lundi suivant.

Comptes inactifs

Si vous ne vous connectez pas à votre compte PayPal pendant deux années ou plus, PayPal pourrait fermer votre compte PayPal et envoyer votre solde PayPal à votre adresse principale ou, si nécessaire, mettre en déshérence (envoyer) votre solde PayPal à votre province de résidence. PayPal détermine votre province de résidence à partir de l'adresse principale associée à votre compte PayPal. Si votre adresse est inconnue ou enregistrée dans un pays étranger, votre solde PayPal tombe en déshérence. Le cas échéant, PayPal vous envoie un préavis avant de laisser

l'argent de votre compte PayPal tomber en déshérence. Si vous ne répondez pas à cet avis, votre solde PayPal est laissé en déshérence en faveur de la province applicable. Si vous souhaitez récupérer tout solde PayPal tombé en déshérence auprès de la province applicable, vous devez joindre l'administrateur des biens non réclamés de la province concernée.

Loi en vigueur et juridiction

Le présent contrat sera interprété et régi conformément aux lois en vigueur dans la province de l'Ontario et aux lois canadiennes, dans la mesure de leur application. Sauf accord contraire entre les parties, vous acceptez de vous soumettre de manière irrévocable à la compétence juridique non exclusive des tribunaux de l'Ontario pour toute poursuite, action ou procédure découlant du présent contrat ou de votre utilisation de nos sites Internet ou des Services.

Authentification de l'identité

Vous autorisez PayPal à prendre, directement ou par l'intermédiaire de tiers, toutes les mesures jugées nécessaires pour vérifier votre identité. Celles-ci pourraient inclure :

- vous demander des renseignements supplémentaires, comme votre date de naissance, votre adresse physique et d'autres informations qui pourraient servir à vous identifier;
- exiger que vous posiez certains gestes afin de confirmer la propriété de votre adresse de courriel ou de vos sources d'approvisionnement;
- demander un rapport de solvabilité d'une agence d'évaluation de la solvabilité ou vérifier vos informations dans des bases de données de tiers ou par d'autres sources;
- vous demander de fournir votre permis de conduire ou d'autres documents d'identification à tout moment.

Les lois contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes pourraient exiger que PayPal vérifie certaines informations d'identification si vous utilisez certains services PayPal. PayPal se réserve le droit de fermer ou de suspendre votre compte PayPal ou vos services PayPal, ou d'en limiter l'accès, dans l'éventualité où, après des demandes de renseignements raisonnables, nous ne serions pas en mesure d'obtenir les informations vous concernant qui sont requises pour valider votre identité.

PayPal est uniquement un fournisseur de services de paiement

Nous agissons uniquement à titre de fournisseur de services de paiement. Nous ne faisons pas ce qui suit :

- agir à titre de dépositaire légal en ce qui concerne l'argent détenu dans votre compte;
- agir en tant que votre mandataire ou votre administrateur;
- établir une société, une coentreprise, une agence ou une relation employeur-employé avec vous;
- garantir l'identité d'un acheteur ou d'un vendeur;
- déterminer si vous êtes dans l'obligation de payer des taxes;

- à moins de disposition expresse figurant dans le présent contrat, recueillir ou payer les taxes découlant de votre utilisation de nos services.

Respect de la vie privée

Nous avons à cœur la protection de votre vie privée. Consultez notre [Politique de confidentialité](#) pour mieux comprendre notre engagement envers la protection de votre vie privée, ainsi que notre utilisation et notre divulgation de vos renseignements.

Termes en anglais ; traduction du contrat

CELA NE S'APPLIQUE PAS SI VOUS RÉSIDEZ DANS LA PROVINCE DE QUÉBEC. It is the express wish of the parties that these terms and any directly or indirectly related documents be drawn up in English. Any translation of this user agreement is provided solely for your convenience and is not intended to modify the terms of this user agreement. In the event of a conflict between the English version of this user agreement and a version in a language other than English, the English version shall control.

Les parties ont exprimé la volonté expresse que les présentes modalités et tous les documents s'y rattachant directement ou indirectement soient rédigés en anglais. Toute traduction de ces conditions d'utilisation est uniquement fournie pour votre commodité et ne vise pas à modifier les modalités de ces conditions d'utilisation. En cas de conflit entre la version en anglais de ces conditions d'utilisation et une version dans une langue autre que l'anglais, la version en anglais prévaudra.

Votre utilisation (en tant que vendeur) des données personnelles; lois sur la protection des données

Si vous (en tant que vendeur) recevez des données personnelles au sujet d'un autre utilisateur de PayPal, vous devez assurer la confidentialité de ces données et les utiliser uniquement dans le cadre des Services PayPal. Vous ne pouvez pas divulguer ou distribuer de renseignements relatifs aux utilisateurs de PayPal à un tiers ni les utiliser à des fins de marketing, sauf si vous obtenez le consentement explicite de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas envoyer de courriels non sollicités à un utilisateur de PayPal ni utiliser les Services PayPal pour obtenir un paiement pour envoyer, ou aider à envoyer, des courriels non sollicités à des tiers.

Dans la mesure où vous traitez des données personnelles au sujet d'un utilisateur de PayPal conformément à la présente entente, vous et PayPal serez indépendamment responsables du traitement desdites données (et non des contrôleurs conjoints), ce qui signifie que nous déterminerons séparément les finalités et les moyens de traitement de ces données personnelles. Nous acceptons tous deux de nous conformer aux exigences de toutes les lois applicables en matière de confidentialité et de protection des données, y compris les réglementations, directives, codes de pratique et exigences réglementaires applicables aux contrôleurs de données dans le cadre du présent contrat. Nous avons chacun nos propres énoncés de confidentialité, avis, politiques et procédures relatifs aux données personnelles que nous traitons dans le cadre du présent contrat, et nous nous y conformons.

Afin de respecter les lois sur la protection des données applicables, nous ferons chacun ce qui suit :

- mettre en œuvre et maintenir toutes les mesures de sécurité appropriées relativement au traitement de ces données personnelles;
- maintenir un registre de toutes les activités de traitement effectuées en vertu du présent contrat;
- ne pas réaliser ni autoriser toute activité, sciemment ou intentionnellement, pouvant entraîner une violation par l'autre partie des lois applicables en matière de protection des données.

Toutes les données personnelles que vous recueillez dans le cadre des Services PayPal (et qui ne sont pas générées, recueillies ou obtenues par vous dans le cadre d'une relation distincte entre un client et vous en dehors de l'utilisation des Services PayPal) seront utilisées par vous uniquement dans la mesure limitée qui est nécessaire et pertinente pour les Services PayPal et à aucune autre fin, à moins que vous ayez obtenu le consentement du client.