

PROGRAMME DE PROTECTION DES ACHATS PAYPAL

Dernière mise à jour : 13 juin 2024

Protection des Achats PayPal

Lorsque vous faites un achat auprès d'un vendeur qui accepte PayPal, vous pouvez être éligible à un remboursement dans le cadre du programme de Protection des Achats PayPal, dont les conditions générales sont énoncées aux présentes et font partie des [Conditions d'utilisation](#). Le cas échéant, le programme de Protection des Achats PayPal vous donne droit à un remboursement du prix d'achat total de l'objet, ainsi que des frais de livraison initiaux que vous avez éventuellement payés. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible au programme de Protection des Marchands. PayPal en fonction des conditions d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances. La décision initiale de PayPal est jugée définitive. Cependant, vous pouvez éventuellement contester cette décision si vous êtes en possession de nouvelles informations ou de preuves irréfutables qui n'étaient pas disponibles au moment de la décision initiale, ou si vous pensez qu'il y a eu une erreur lors de la prise de décision.

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

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

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

Si vous pensez qu'une transaction a été effectuée par le biais de votre compte PayPal sans votre autorisation, votre réclamation à ce titre ne s'inscrit pas dans le cadre de la Protection des Achats PayPal. Vous en trouverez la description sous [Résoudre les problèmes](#).

Transactions par QR code

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

Réclamations de type "Objet non reçu"

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

- Vous récupérez l'objet en personne ou vous organisez son enlèvement en votre nom, y compris si vous utilisez PayPal dans la boutique physique d'un vendeur.
- Le vendeur a fourni une [preuve de livraison](#).

Si le vendeur présente une preuve attestant qu'il a livré l'objet à votre adresse, PayPal pourra donner gain de cause au vendeur en cas de réclamation de type Objet non reçu, même si vous soutenez que vous n'avez pas reçu l'objet en question.

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

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

- L'objet est sensiblement différent de la description que le vendeur en a fait.
- Vous avez reçu un objet complètement différent.
- L'état de l'objet était faussement représenté. Par exemple, l'objet était décrit comme neuf alors qu'il était d'occasion.
- L'objet n'est pas authentique alors qu'il était présenté comme tel (par ex., contrefaçon)
- Certaines pièces ou fonctionnalités importantes de l'objet sont manquantes, ce qui n'était pas indiqué dans sa description au moment de l'achat.

- Vous avez acheté plusieurs objets, mais vous ne les avez pas tous reçus.
- L'objet a été endommagé lors de son expédition.
- L'objet reçu est inutilisable en l'état et n'était pas décrit comme tel.

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

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

Objets et transactions inéligibles

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

- Immobilier, y compris les biens à usage résidentiel
- Véhicules, notamment les véhicules motorisés, les motos, les véhicules de loisirs, les avions et les bateaux, à l'exception des véhicules personnels légers portables utilisés à des fins récréatives, tels que les vélos et skateboard à lévitation
- Entreprises (lorsque vous achetez ou investissez dans une entreprise)
- Machines industrielles utilisées dans la fabrication
- Paiements équivalents à des espèces, notamment les objets à valeur enregistrée, tels que les cartes cadeaux et les cartes prépayées
- Paiements effectués concernant de l'or (que ce soit sous forme physique ou cotée en bourse)
- Produits financiers ou investissements de quelque nature que ce soit
- Jetons non fongibles (NFT).
- Jeux d'argent et/ou toute autre activité avec frais d'inscription et prix
- Dons, y compris les paiements sur les plateformes de financement participatif et les paiements effectués sur des plateformes de crédit participatif
- Paiements à des organismes publics (à l'exception des sociétés d'État) ou à des tiers agissant pour le compte d'organismes publics ou gouvernementaux
- Paiements envoyés via PayPal à un service de paiement de factures
- Réclamations de type **Ne correspondant pas du tout à sa description** pour des objets entièrement ou partiellement personnalisés
- Réclamations de type **Objet non reçu** pour les biens physiques et matériels que vous récupérez en personne ou dont vous organisez la collecte en votre nom, notamment les objets achetés dans un point de vente, sauf si vous avez payé la transaction en personne à l'aide d'un **QR code PayPal** destiné aux transactions de biens et de services
- Tout ce qui est interdit par le **Règlement sur les utilisations autorisées de PayPal**
- Paiements effectués dans le cadre de l'utilisation du service de Paiements groupés PayPal
- Paiements personnels, y compris les paiements envoyés par le biais de la fonctionnalité Proches de PayPal
- Paiements envoyés autrement qu'à l'aide de votre compte PayPal
- Objets destinés à la revente, notamment les transactions impliquant un seul objet ou les transactions impliquant plusieurs objets

Éligibilité des transactions au titre de la Protection des Achats PayPal

Pour être éligible à la Protection des Achats PayPal, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- Posséder un compte PayPal en règle
- Payer l'objet éligible à partir de votre compte PayPal
- Essayer de contacter le vendeur pour résoudre le problème directement avec lui avant de déposer une réclamation au titre de la Protection des Achats PayPal via le **Gestionnaire de litiges**
- Répondre à la demande de documentation de PayPal et à d'autres informations dans les délais exigés
- Signalez un litige via le **Gestionnaire de litiges** dans les **délais impartis** et suivez notre **procédure de résolution des litiges en ligne**.
- Ne pas avoir reçu de remboursement ou accepté une solution alternative pour votre achat auprès d'une autre source

Notre procédure de résolution des litiges en ligne

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème concernant une transaction directement avec le vendeur, vous devez suivre la procédure de résolution des litiges en ligne dans le **Gestionnaire de litiges** pour déposer une réclamation au titre de la Protection des Achats PayPal. Vous pouvez également déposer une

réclamation (étape 2 ci-dessous) en nous appelant afin de joindre un conseiller. Les étapes à suivre sont indiquées ci-dessous. Si vous ne les suivez pas, votre réclamation pourra être rejetée :

Étape 1 : **signalez un litige** dans les **délais impartis**. De cette manière, vous pourrez peut-être entamer une conversation directe avec le vendeur au sujet du problème rencontré avec la transaction, ce qui pourra faciliter la résolution du litige. Si vous ne parvenez pas à résoudre le litige directement avec le vendeur, passez à l'étape 2. Nous **suspendrons** l'argent associé à la transaction sur le compte PayPal du vendeur jusqu'à ce que le litige soit résolu ou clôturé.

Étape 2 : **faites remonter le litige en demande de remboursement** dans les 20 jours suivant son signalement si vous ne parvenez pas à trouver un accord avec le vendeur, sans quoi nous le clôturerons automatiquement. Vous pouvez faire remonter le litige en demande de remboursement dans le **Gestionnaire de litiges**. Le vendeur ou PayPal peut également faire remonter le litige en réclamation à ce stade. PayPal peut vous demander de patienter au moins 7 jours à compter de la date de signalement du litige pour le faire remonter en réclamation.

Étape 3 : **répondez aux demandes de documents ou à toute autre demande d'information de PayPal** une fois que vous-même, le vendeur ou PayPal avez fait remonter le litige en demande de remboursement. PayPal pourra vous demander de fournir des reçus, des évaluations de tiers, des rapports de police ou tout autre document. Vous devez répondre à ces demandes de manière opportune conformément aux indications données dans les correspondances que nous vous adressons.

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

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

Signalement de litiges : Délais

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

Litige avec PayPal ou l'émetteur de votre carte

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

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

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

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

