PayPali ostjakaitse programm

Viimati uuendatud: 28. jaanuar 2022

PayPali ostjakaitse programm

Kui ostate kaupa müüjalt, kes aktsepteerib PayPali makseid, võib teil olla PayPali ostjakaitse järgi õigus tagasimakse saamiseks. Kui see on kohaldatav, annab PayPali ostjakaitse teile õiguse saada tagasi ostetud kauba täishind ja algsed saatmiskulud, kui te need maksite. PayPal otsustab oma äranägemisel, kas teie nõue kvalifitseerub PayPali ostjakaitse saamiseks. PayPali esmast otsust peetakse lõplikuks, kuid teil võib olla õigus esitada PayPali otsuse peale kaebus, kui teil on uut või kaalukat teavet, mis ei olnud esmase otsuse tegemise ajal kättesaadav, või kui arvate, et otsustusprotsessis tehti viga.

Programmi tingimused on sätestatud **PayPali ostukaitse programmi** lehel ja on osa sellest kasutajalepingust.

TÄHTIS. Võib juhtuda, et peate kauba tagastama müüjale või muule isikule, kelle me teie nõude rahuldamise osana määratleme. PayPali ostjakaitse ei anna teile õigust nõuda tagastamisega kaasneda võivate saatmiskulude hüvitamist.

PayPali ostjakaitse võib kehtida juhul, kui teil esinevad tehingu tegemisel need loetletud probleemid:

- te ei saanud müüjalt oma kaupa kätte (viidatud kui saamata jäänud toode) või
- saite kauba, kuid kaup ei vasta tellitule (viidatud kui kirjeldatust oluliselt erinev).

Kui arvate, et teie PayPali konto kaudu tehtud tehing tehti ilma teie loata, ei kuulu seda tüüpi nõue PayPali ostjakaitse alla ja seda kirjeldatakse jaotises Probleemide lahendamine.

Tehingud QR-koodiga

Kui ostate müüjalt isiklikult kaupa, kasutades PayPali kaupade ja teenuste QR-koodi, võidakse teie tehingu suhtes kohaldada PayPali ostjakaitset.

Nõuded seoses saamata jäänud esemega

Teie saamata jäänud tootega seotud nõue ***ei*** kvalifitseeru PayPali ostjakaitse kohase tagasimakse alla, kui:

- võtate toote isiklikult vastu või lasete teisel isikul selle enda nimel vastu võtta, sealhulgas juhul, kui kasutate müüja jaemüügikohas PayPali, välja arvatud isiklikku PayPali QR-koodi kaupade ja teenuste eest tasumiseks;
- müüja on esitanud väljastusteate.

Kui müüja esitab tõendi selle kohta, et ta on kauba teile kätte toimetanud, võib PayPal lahendada saamata jäänud tootega seotud nõude müüja kasuks, isegi kui te väidate, et ei saanud kaupa kätte.

Nõuded kirjeldusele suurel määral mittevastavate kaupade osas

Toodet võib pidada kirjeldusele suurel määral mittevastavaks, kui:

- toode erineb oluliselt sellest, kuidas müüja seda kirjeldas;
- te saite täiesti teistsuguse toote;
- toote seisukorda oli valesti kirjeldatud. Näiteks kirjeldati toodet kui „uut“, kuid see oli kasutatud;
- toodet reklaamiti originaalina, kuid seda see ei olnud (st võltsing);
- tootel puuduvad olulised osad või funktsioonid ja seda asjaolu ei avaldatud kauba kirjelduses ajal, mil te selle ostsite;
- ostsite konkreetse arvu tooteid, kuid teile ei saadetud kõiki;
- toode sai transpordi käigus kahjustada;
- toodet ei saa olemasoleval kujul kasutada ja sellest ei teatatud.

Toodet ei saa pidada kirjeldatust oluliselt erinevaks, kui:

- müüja kirjeldas kauba puudust kauba kirjelduses õigesti;
- toodet kirjeldati õigesti, kuid pärast toote kättesaamist te ei soovinud seda enam;
- toodet kirjeldati õigesti, kuid see ei vastanud teie ootustele;
- tootel olid väikesed kriimud ja seda kirjeldati kui kasutatut.

Sobimatud esemed ja tehingud

Järgmised esemed või tehingud ei kuulu PayPali ostjakaitse alla:

- kinnisvara, sealhulgas elamukinnisvara;
- sõidukid, muu hulgas mootorsõidukid, mootorrattad, vabaajasõidukid, õhusõidukid ja paadid, välja arvatud sellised vabal ajal kasutatavad isiklikud kergsõidukid nagu jalgrattad ja tasakaaluliikurid;

- ettevõtted (kui ostate või investeerite ettevõttesse);
- tööstuslikud masinad, mida kasutatakse tootmises;
- sularahaga samaväärsed maksed, sealhulgas salvestatud väärtusesemed, nagu kinkekaardid ja ettemaksekaardid;
- kullaga seotud maksed (füüsilisel kujul või börsil kaubeldaval kujul);
- finantstooted või eri liiki investeeringud;
- hasartmängud, mängud ja/või muu tegevus, millega kaasneb osavõtutasu ja auhind;
- annetused, sealhulgas maksed ühisrahastamisplatvormidele ja -platvormidel;
- maksed riiklikule asutusele (välja arvatud riigi omanduses olevad ettevõtted) või riiklike asutuste või valitsusasutuste nimel tegutsevatele kolmandatele isikutele;
- maksed, mis on PayPali kaudu saadetud mis tahes arvete maksmise teenusele;
- nõuded kirjeldusele suurel määral mittevastavatele kaupade osas täielikult või osaliselt kohandatud kaupade puhul;
- saamata jäänud esemete nõuete korral tooted, mille võtate isiklikult vastu või lasete enda nimel vastu võtta. See hõlmab jaemüügikohas ostetud esemeid, välja arvatud juhul, kui maksite kaupade või teenuste eest isiklikult, kasutades **PayPali QR-koodi**;
- **PayPali lubatud kasutamise põhimõtetes** keelatud tooted;
- maksed, mis on tehtud PayPali väljamaksetega (varem nimetatud massmakseteks);
- isiklikud maksed, sh maksed, mis on saadetud PayPali sõprade ja pere funktsiooni kaudu;
- maksed, mida te pole oma PayPali konto abil saatnud;
- edasimüügiks mõeldud esemed, sh tehingud ühe või mitme eseme eest;

Tehingu sobivus PayPali ostjakaitse saamiseks

PayPali ostjakaitse saamiseks peate vastama kõigile järgmistele nõuetele:

- teil peab olema hea mainega PayPali konto;
- peate sobiva eseme eest maksma oma PayPali kontolt;
- peate enne, kui esitate lahenduskeskuses PayPali ostjakaitse nõude, püüdma müüjaga ühendust võtta, et lahendada probleem otse temaga;
- vastama PayPali dokumentide ja muu teabe nõudele ettenähtud aja jooksul;
- avama lahenduskeskuses vaidluse 180 päeva jooksul alates makse saatmise kuupäevast ja järgima seejärel meie veebipõhist vaidluste lahendamise protsessi;
- te ei ole mõnest teisest allikast saanud oma ostu eest hüvitist ega leppinud kokku muus lahenduses.

Meie veebipõhine vaidluste lahendamise protsess

Kui teil ei õnnestu lahendada tehinguga seotud probleemi otse müüjaga, peate PayPali ostjakaitse nõude esitamiseks toimima **lahenduskeskuses** esitatud veebipõhise vaidluste lahendamise protsessi juhiste järgi. Nõude esitamiseks (allpool kirjeldatud 2. etapp) võite meile ka helistada ja rääkida meie agendiga. Allpool on kirjeldatud etappe, mida peate järgima. Vastasel juhul võidakse teie nõue tagasi lükata.

1. etapp: **avage vaidlus** 180 päeva jooksul alates makse tegemise kuupäevast. See võib võimaldada teil alustada müüjaga otsevestluse tehinguga soetud probleemi osas, mis võib aidata vaidluse lahendada. Kui teil ei õnnestu vaidlust otse müüjaga lahendada, liikuge edasi 2. etappi. Paneme müüja PayPali kontol kogu tehinguga seotud raha ootele vaidluse lahendamise või sulgemiseni.

2. etapp: **muutke vaidlus hüvitamisnõudeks** 20 päeva jooksul alates vaidluse algatamisest juhul, kui teil ei õnnestu jõuda müüjaga kokkuleppele. Vastasel juhul lõpetame vaidluse automaatselt. Vaidluse saate hüvitamisnõudeks muuta **lahenduskeskuses**. Vaidluse võib selles etapis nõudeks muuta ka müüja või PayPal. Kui nõue on esitatud selle kohta, et eset ei ole saadud, võib PayPal paluda teil enne vaidluse nõudeks muutmist oodata vähemalt seitse päeva alates vaidluse esitamise kuupäevast.

3. etapp: **vastake PayPali dokumentide ja muu teabe nõudele**, kui teie, müüja või PayPal on muutnud vaidluse hüvitamisnõudeks. PayPal võib nõuda, et esitaksite kviitungid, kolmanda isiku hinnangud, politseiaruanded või muud PayPali määratavad dokumendid. Peate nendele nõudmistele vastama aja jooksul, mis on sätestatud meie kirjavahetuses teiega.

4. etapp: **järgige PayPali tarnenõudeid ettenähtud aja jooksul**, kui nõue on esitatud selle kohta, et ese ei vasta suurel määral kirjeldusele. PayPal võib nõuda, et saadate eseme omal kulul tagasi müüjale, PayPalile või kolmandale isikule (mille määrab PayPal) ja esitate väljastusteate.

5. etapp: **PayPal teeb lõpliku otsuse** oma äranägemisel (sealhulgas lõpetab vaidluse või nõude automaatselt), lähtudes ülaltoodud sobivusnõuetest, veebipõhise vaidluste lahendamise protsessi käigus esitatud täiendavatest andmetest või muudest andmetest, mida PayPal peab vastavas olukorras oluliseks ja asjakohaseks.

Vaidlus PayPali või kaardi väljastajaga

Kui kasutasite oma PayPali kontoga tehtud tehingu makseviisina deebet- või krediitkaarti ja ei ole tehinguga rahul, võib teil olla õigus vaidlustada tehing oma kaardi väljastajaga. Kohaldatavad kaardi tagasinõudeõigused võivad olla ulatuslikumad kui need, mis on teile kättesaadavad PayPali ostjakaitse programmi raames. Näiteks kui vaidlustate tehingu oma kaardi väljastajaga, võib teil olla võimalik saada mitterahuldavate esemete eest makstud summad tagasi ka juhtudel, mis ei kuulu meie kaitse all selliste nõuete puhul, mis on esitatud esemete kohta, mis ei vasta suurel määral kirjeldusele.

Peate valima, kas algatada vaidlus PayPaliga PayPali ostjakaitse raames või algatada vaidlus oma kaardi väljastajaga. Mõlemat ei ole võimalik korraga teha ja hüvitist ei ole võimalik saada kahekordselt. Kui esitate vaidluse/nõude meile ja algatate sama tehingu osas vaidluse ka oma kaardi väljastajaga, lõpetame meile esitatud vaidluse/nõude. See ei mõjuta vaidlusprotsessi teie kaardi väljastajaga. Kui te esitate vaidluse oma kaardi väljastajale, ei saa te hiljem esitada vaidlust/nõuet meile.

Kui otsustate vaidlustada tehingu PayPaliga ja me otsustame teie vastu, võite hiljem algatada vaidluse oma kaardi väljastajaga. Kui PayPal ei tee teie nõude osas lõplikku otsust enne, kui tähtaeg vaidluse esitamiseks teie kaardi väljastajale on möödunud ja te saate meie viivituse tõttu tagasi vähem kui täissumma, mida teil oleks kaardi väljastajalt olnud õigus saada, hüvitame teile ülejäänud kahju (millest on maha arvestatud mis tahes summa, mille olete juba tagasi saanud müüjalt või kaardi väljastajalt).

Enne kaardi väljastajaga ühenduse võtmist või vaidluse esitamist PayPalile peaksite pöörduma müüja poole, et püüda lahendada probleem müüja tagastamispõhimõtete alusel.