ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΓΟΡΑΣΤΗ ΤΗΣ **PAYPAL**

Τελευταία επικαιροποίηση: 28 Μαΐου 2024

Πρόγραμμα προστασίας αγοραστή της PayPal

Όταν αγοράζετε κάτι από έναν πωλητή που δέχεται PayPal, μπορεί να πληροίτε τις προϋποθέσεις για επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το Πρόγραμμα προστασίας αγοραστή της PayPal. Κατά περίπτωση, μέσω του Προγράμματος προστασίας αγοραστή της PayPal μπορεί να λάβετε αποζημίωση για την πλήρη τιμή αγοράς του προϊόντος πλέον του αρχικού κόστους αποστολής που πληρώσατε, εφόσον υπάρχει. Η PayPal καθορίζει, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, αν η διεκδίκησή σας πληροί τις προϋποθέσεις για το Πρόγραμμα προστασίας αγοραστή της PayPal. Η αρχική απόφαση της PayPal θεωρείται οριστική. Ωστόσο, ίσως μπορείτε να υποβάλετε προσφυγή κατά της απόφασης της PayPal, αν έχετε νέα ή αδιάσειστα στοιχεία που δεν ήταν διαθέσιμα κατά τη λήψη της αρχικής απόφασης ή θεωρείτε ότι υπήρξε λάθος στη διαδικασία λήψης της απόφασης.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις του προγράμματος ορίζονται στη σελίδα **του Προγράμματος προστασίας αγοραστή της PayPal** και αποτελούν μέρος αυτής της **συμφωνίας χρήστη**.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: Μπορεί να σας ζητηθεί να επιστρέψετε το προϊόν στον πωλητή ή σε άλλο μέρος που καθορίζουμε στο πλαίσιο του διακανονισμού της διεκδίκησής σας. Η Προστασία αγοραστή PayPal δεν παρέχει σε εσάς δικαίωμα αποζημίωσης για τα έξοδα επιστροφής παραγγελίας με το οποία μπορεί να επιβαρυνθείτε.

Η Προστασία αγοραστή PayPal μπορεί να ισχύει όταν αντιμετωπίζετε τα ακόλουθα συγκεκριμένα προβλήματα σε μια συναλλαγή:

- Δεν λάβατε το προϊόν σας από πωλητή (εφεξής, διεκδίκηση τύπου «Το προϊόν δεν ελήφθη») ή
- Λάβατε ένα προϊόν, αλλά το προϊόν δεν είναι αυτό που παραγγείλατε (εφεξής, διεκδίκηση τύπου «Διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή»).

Αν πιστεύετε ότι μια συναλλαγή που πραγματοποιήθηκε μέσω του λογαριασμού σας στην PayPal δεν εξουσιοδοτήθηκε από εσάς, αυτός ο τύπος διεκδίκησης διαφέρει από την Προστασία αγοραστή PayPal και περιγράφεται στην ενότητα **Επίλυση προβλημάτων**.

Συναλλαγές μέσω κωδικών QR

Αν πραγματοποιήσετε αυτοπροσώπως αγορά από έναν πωλητή με τη χρήση κωδικού QR για αγαθά και υπηρεσίες PayPal, η συναλλαγή σας μπορεί να πληροί τις προϋποθέσεις για την Προστασία αγοραστή PayPal.

Διεκδικήσεις τύπου «Το προϊόν δεν ελήφθη»

Η διεκδίκησή σας ***δεν*** πληροί τις προϋποθέσεις για επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με την Προστασία αγοραστή PayPal για διεκδίκηση τύπου «Το προϊόν δεν ελήφθη», αν:

- Παραλαμβάνετε το προϊόν αυτοπροσώπως ή κανονίζετε να παραληφθεί εκ μέρους σας, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης χρήσης των υπηρεσιών PayPal στο σημείο λιανικής πώλησης ενός πωλητή, εκτός αν πρόκειται για συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών που πραγματοποιούνται αυτοπροσώπως μέσω **κωδικών QR PayPal**.
- Ο πωλητής προσκόμισε **αποδεικτικό παράδοσης**.

Αν ο πωλητής προσκομίσει στοιχεία ότι παρέδωσε τα αγαθά σε εσάς, η PayPal μπορεί να λάβει απόφαση υπέρ του πωλητή για μια διεκδίκηση τύπου «Το προϊόν δεν ελήφθη», ακόμα και αν ισχυρίζεστε ότι δεν λάβατε τα αγαθά.

Διεκδικήσεις τύπου «Διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή»

Ένα προϊόν ενδέχεται να θεωρηθεί ότι διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή αν:

- Το προϊόν διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή του πωλητή.
- Λάβατε ένα εντελώς διαφορετικό προϊόν.

- Η κατάσταση του προϊόντος δεν δηλώθηκε σωστά. Για παράδειγμα, το προϊόν χαρακτηρίστηκε ως «καινούργιο», αλλά ήταν μεταχειρισμένο.
- Το προϊόν διαφημίστηκε ως αυθεντικό, αλλά δεν είναι αυθεντικό (δηλαδή είναι πλαστό).
- Από το προϊόν λείπουν σημαντικά εξαρτήματα ή λειτουργίες και το γεγονός ότι λείπουν δεν γνωστοποιήθηκε στην περιγραφή του προϊόντος κατά την αγορά.
- Αγοράσατε συγκεκριμένο αριθμό προϊόντων, αλλά δεν τα λάβατε όλα.
- Το προϊόν υπέστη ζημιά κατά την αποστολή.
- Το προϊόν δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη ληφθείσα κατάσταση και το γεγονός αυτό δεν γνωστοποιήθηκε.

Ένα προϊόν μπορεί να μη θεωρηθεί ότι διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή αν:

- Το ελάττωμα του προϊόντος περιγράφηκε σωστά από τον πωλητή στην περιγραφή του προϊόντος.
- Το προϊόν περιγράφηκε σωστά, αλλά μετά την παραλαβή του δεν το θέλατε πλέον.
- Το προϊόν περιγράφηκε σωστά, αλλά δεν ανταποκρινόταν στις προσδοκίες σας.
- Το προϊόν φέρει μικρές γρατζουνιές και είχε περιγραφεί ως «μεταχειρισμένο».

Προϊόντα και συναλλαγές που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις

Τα παρακάτω προϊόντα ή οι παρακάτω συναλλαγές δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για την Προστασία αγοραστή PayPal:

- Ακίνητη περιουσία, συμπεριλαμβανομένων οικιστικών ακινήτων.
- Οχήματα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, μηχανοκίνητων οχημάτων, μοτοσικλετών, οχημάτων αναψυχής, αεροσκαφών και σκαφών. Εξαιρούνται προσωπικά φορητά ελαφριά οχήματα που χρησιμοποιούνται για ψυχαγωγικούς σκοπούς, όπως ποδήλατα και πατίνια ισορροπίας.
- Επιχειρήσεις (όταν αγοράζετε ή επενδύετε σε επιχείρηση).
- Βιομηχανικός μηχανολογικός εξοπλισμός για τον τομέα της μεταποίησης.
- Πληρωμές ισοδύναμες με μετρητά, συμπεριλαμβανομένων προϊόντων αποθηκευμένης αξίας, όπως δωροκαρτών και προπληρωμένων καρτών.
- Πληρωμές που αφορούν την αγορά χρυσού (είτε σε φυσική μορφή είτε σε ανταλλακτική μορφή).
- Χρηματοοικονομικά προϊόντα ή επενδύσεις οποιουδήποτε είδους.
- Μη ανταλλάξιμα διακριτικά (NFT).
- Τυχερά παιχνίδια, παιχνίδια ή/και οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα που περιλαμβάνει χρέωση συμμετοχής και έπαθλο.
- Δωρεές, συμπεριλαμβανομένων πληρωμών σε πλατφόρμες συλλογικής χρηματοδότησης (crowdfunding), καθώς και πληρωμών που πραγματοποιούνται σε πλατφόρμες συλλογικής δανειοδότησης (crowdlending).
- Πληρωμές σε κρατικό φορέα (με εξαίρεση τις επιχειρήσεις που ανήκουν στο κράτος) ή τρίτα μέρη που ενεργούν εκ μέρους κρατικών φορέων ή κρατικών υπηρεσιών.
- Πληρωμές που στάλθηκαν μέσω PayPal σε οποιαδήποτε υπηρεσία πληρωμής λογαριασμών.
- Διεκδικήσεις τύπου «**Διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή**» για εξ ολοκλήρου ή εν μέρει κατά παραγγελία προϊόντα.
- Διεκδικήσεις τύπου **Το προϊόν δεν ελήφθη** για υλικά, απτά αγαθά που παραλαμβάνετε αυτοπροσώπως ή προϊόντα που κανονίζετε να παραληφθούν εκ μέρους σας. Σε αυτά περιλαμβάνονται προϊόντα που αγοράστηκαν σε ένα σημείο λιανικής πώλησης, εκτός αν πληρώσατε για τη συναλλαγή αυτοπροσώπως χρησιμοποιώντας **κωδικό QR PayPal** για αγαθά και υπηρεσίες.
- Οτιδήποτε απαγορεύεται από την **Πολιτική αποδεκτής χρήσης** της PayPal.
- Πληρωμές που πραγματοποιήθηκαν μέσω των Μαζικών πληρωμών PayPal.
- Προσωπικές πληρωμές, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών που στάλθηκαν μέσω της λειτουργίας «φίλοι και συγγενείς» της PayPal.
- Πληρωμές που δεν στείλατε μέσω του λογαριασμού PayPal.
- Προϊόντα που προορίζονταν για μεταπώληση, συμπεριλαμβανομένων συναλλαγών μεμονωμένων προϊόντων ή συναλλαγής που περιλαμβάνει πολλά προϊόντα.

Προϋποθέσεις συναλλαγής για την Προστασία αγοραστή PayPal

Για να πληροίτε τις προϋποθέσεις για την Προστασία αγοραστή PayPal, πρέπει να ικανοποιείτε όλες τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- Να διαθέτετε λογαριασμό PayPal σε καλή κατάσταση.
- Να πληρώνετε για το προϊόν που πληροί τις προϋποθέσεις μέσω του λογαριασμού PayPal.
- Να προσπαθείτε να επικοινωνήσετε με τον πωλητή για να επιλύσετε το πρόβλημα απευθείας, προτού καταχωρίσετε μια διεκδίκηση σύμφωνα με την Προστασία αγοραστή PayPal μέσω του **Κέντρου επίλυσης προβλημάτων**.
- Να απαντάτε στο αίτημα της PayPal αναφορικά με δικαιολογητικά και άλλες πληροφορίες εντός της χρονικής περιόδου που ζητείται.
- Ανοίξτε μια υπόθεση αμφισβήτησης στο **Κέντρο επίλυσης προβλημάτων** εντός του **ισχύοντος χρονικού πλαισίου** και ακολουθήστε την **ηλεκτρονική διαδικασία επίλυσης αμφισβήτησης**.
- Να μην έχετε λάβει προϊόν αντικατάστασης ή αποζημίωση ούτε να έχετε συμφωνήσει σε μια εναλλακτική επίλυση για την αγορά σας από άλλη πηγή.

Διαδικασία ηλεκτρονικής επίλυσης αμφισβητήσεων

Αν δεν μπορείτε να επιλύσετε ένα πρόβλημα που σχετίζεται με τη συναλλαγή απευθείας με τον πωλητή, πρέπει να ακολουθήσετε τη διαδικασία ηλεκτρονικής επίλυσης αμφισβητήσεων μέσω του **Κέντρου επίλυσης προβλημάτων** ώστε να καταχωρίσετε διεκδίκηση σύμφωνα με την Προστασία αγοραστή PayPal. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε διεκδίκηση (Βήμα 2 παρακάτω), καλώντας μας και μιλώντας με έναν αντιπρόσωπο. Τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε περιγράφονται παρακάτω. Αν δεν ακολουθήσετε αυτά τα βήματα, η διεκδίκησή σας μπορεί να απορριφθεί:

Βήμα 1: **Ανοίξτε μια υπόθεση αμφισβήτησης** εντός του **ισχύοντος χρονικού πλαισίου**. Αυτή η ενέργεια ενδέχεται να σας επιτρέψει να ξεκινήσετε μια απευθείας συνομιλία με τον πωλητή σχετικά με το πρόβλημα της συναλλαγής και ενδέχεται να συμβάλει στην επίλυση της αμφισβήτησης. Αν δεν μπορείτε να επιλύσετε την αμφισβήτηση απευθείας με τον πωλητή, προχωρήστε στο Βήμα 2. Θα **δεσμεύσουμε** όλα τα χρήματα που αφορούν τη συναλλαγή στον λογαριασμό PayPal του πωλητή, μέχρι να επιλυθεί ή να κλείσει η αμφισβήτηση.

Βήμα 2: **Κλιμακώστε την αμφισβήτηση σε διεκδίκηση** αποζημίωσης εντός 20 ημερών από το άνοιγμα της αμφισβήτησης, αν εσείς και ο πωλητής δεν μπορείτε να καταλήξετε σε συμφωνία. Διαφορετικά, θα κλείσουμε αυτόματα την αμφισβήτηση. Μπορείτε να κλιμακώσετε την αμφισβήτηση σε διεκδίκηση αποζημίωσης μέσω του **Κέντρου επίλυσης προβλημάτων**. Σε αυτό το σημείο, ο πωλητής ή η PayPal μπορεί επίσης να κλιμακώσουν την αμφισβήτηση σε διεκδίκηση. Αν υποβάλλετε διεκδίκηση τύπου «Το προϊόν δεν ελήφθη», η PayPal μπορεί να σας ζητήσει να περιμένετε τουλάχιστον 7 ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αμφισβήτησης για να κλιμακώσετε την αμφισβήτηση.

Βήμα 3: **Απαντήστε σε αιτήματα της PayPal αναφορικά με δικαιολογητικά και άλλες πληροφορίες**, μόλις εσείς, ο πωλητής ή η PayPal κλιμακώσετε την αμφισβήτηση σε διεκδίκηση αποζημίωσης. Η PayPal μπορεί να απαιτήσει την προσκόμιση αποδείξεων, αξιολογήσεων τρίτων μερών, αναφορών της αστυνομίας ή άλλων εγγράφων που θα καθορίσει. Πρέπει να απαντήσετε εγκαίρως σε αυτά τα αιτήματα, όπως θα ζητηθεί στη μεταξύ μας αλληλογραφία.

Βήμα 4: **Συμμορφωθείτε εγκαίρως με τα αιτήματα αποστολής της PayPal**, αν καταχωρίζετε διεκδίκηση τύπου «Διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή». Η PayPal μπορεί να απαιτήσει από εσάς να επιστρέψετε το προϊόν στον πωλητή, στην PayPal ή σε τρίτο μέρος (το οποίο θα καθοριστεί από την PayPal) με δικά σας έξοδα και να προσκομίσετε το αποδεικτικό παράδοσης.

Βήμα 5: **Η PayPal θα λάβει οριστική απόφαση** (και μαζί θα κλείσει αυτόματα οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή διεκδίκηση), κατά τη διακριτική της ευχέρεια, με βάση τις προϋποθέσεις καταλληλότητας που ορίζονται ανωτέρω, οποιεσδήποτε πρόσθετες πληροφορίες που παρέχονται κατά τη διαδικασία ηλεκτρονικής επίλυσης αμφισβητήσεων ή άλλες πληροφορίες τις οποίες η PayPal κρίνει σχετικές και κατάλληλες κατά περίπτωση.

Άνοιγμα αμφισβητήσεων: Χρονικά πλαίσια

Τύπος διεκδίκησης	**Χρονικό πλαίσιο**
Το προϊόν δεν ελήφθη	Η αμφισβήτηση πρέπει να ανοίξει εντός 180 ημερών από την ημερομηνία αποστολής της πληρωμής στον πωλητή.
Διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή	Η αμφισβήτηση πρέπει να ανοίξει (i) εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης ή διεκπεραίωσης (ανάλογα με την περίπτωση) μιας παραγγελίας ή (ii) εντός 180 ημερών από την ημερομηνία αποστολής της πληρωμής στον πωλητή, ανάλογα με το ποια ημερομηνία είναι προγενέστερη.
Μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές και άλλα σφάλματα	Ανατρέξτε στη **συμφωνία χρήστη** για τα ισχύοντα χρονικά πλαίσια.

Αμφισβήτηση με την PayPal ή με τον εκδότη της κάρτας σας

Αν χρησιμοποιήσατε μια χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ως μέθοδο πληρωμής για συναλλαγή μέσω του λογαριασμού PayPal και δεν είστε ικανοποιημένοι με τη συναλλαγή, μπορεί να έχετε το δικαίωμα να αμφισβητήσετε τη συναλλαγή με τον εκδότη της κάρτας σας. Τα ισχύοντα δικαιώματα για αντιστροφή χρέωσης κάρτας μπορεί να είναι περισσότερα από αυτά που έχετε στη διάθεσή σας στο πλαίσιο της Προστασίας αγοραστή PayPal. Για παράδειγμα, αν αμφισβητήσετε μια συναλλαγή με τον εκδότη της κάρτας σας, ίσως μπορείτε να ανακτήσετε ποσά που πληρώσατε για μη ικανοποιητικά προϊόντα, ακόμα και αν δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για προστασία από εμάς με βάση τη διεκδίκηση τύπου «**Διαφέρει σημαντικά από την περιγραφή**».

Πρέπει να επιλέξετε αν θα επιδιώξετε αμφισβήτηση με την PayPal σύμφωνα με την Προστασία αγοραστή PayPal ή με τον εκδότη της κάρτας σας. Δεν μπορείτε να κάνετε και τα δύο ταυτόχρονα ή να επιδιώξετε να αποζημιωθείτε διπλά. Αν επιδιώξετε αμφισβήτηση/διεκδίκηση με εμάς και επιδιώξετε επίσης αμφισβήτηση για την ίδια συναλλαγή με τον εκδότη της κάρτας σας, εμείς θα κλείσουμε την αμφισβήτηση/διεκδίκηση απέναντί μας. Αυτό δεν θα επηρεάσει τη διαδικασία αμφισβήτησης με τον εκδότη της κάρτας σας. Επιπλέον, αν επιδιώξετε αμφισβήτηση με τον εκδότη της κάρτας σας, δεν μπορείτε να επιδιώξετε αργότερα αμφισβήτηση/διεκδίκηση με εμάς.

Αν επιλέξετε να αμφισβητήσετε μια συναλλαγή με την PayPal και η απόφασή μας είναι εις βάρος σας, μπορείτε να επιδιώξετε αργότερα αμφισβήτηση με τον εκδότη της κάρτας σας. Αν η PayPal λάβει οριστική απόφαση σχετικά με τη διεκδίκηση μετά την προθεσμία καταχώρισης αμφισβήτησης του εκδότη της κάρτας σας και ανακτήσετε ποσό μικρότερο από το πλήρες ποσό που δικαιούστε να ανακτήσετε από τον εκδότη της κάρτας λόγω της δικής μας καθυστέρησης, θα σας αποζημιώσουμε για το υπόλοιπο της απώλειας (μείον οποιοδήποτε ποσό έχετε ήδη ανακτήσει από τον πωλητή ή τον εκδότη της κάρτας σας).

Πριν επικοινωνήσετε με τον εκδότη της κάρτας σας ή καταχωρίσετε αμφισβήτηση με την PayPal, πρέπει να επικοινωνήσετε με τον πωλητή για να προσπαθήσετε

να επιλύσετε το πρόβλημα σύμφωνα με την πολιτική επιστροφών του πωλητή.

© 1999–2024 Προσβασιμότητα Απόρρητο Νομικό περιεχόμενο

Αυτό το περιεχόμενο έχει αποκλειστικά γενικό ενημερωτικό χαρακτήρα και δεν πρέπει να εκλαμβάνεται ως οικονομική ή επαγγελματική συμβουλή.