

# 「PayPal 買家購物安全保障」計劃

最後更新日期：2021 年 12 月 1 日

## PayPal 買家購物安全保障

當你向接受 PayPal 的賣家購物時，你可能符合資格獲得「PayPal 買家購物安全保障」計劃的退款，該計劃的條款和細則如此處所述，並構成「[用戶同意書](#)」的一部分。在適用的情況下，「PayPal 買家購物安全保障」計劃可讓你就已支付的物品全額貨款外加原有運費（如有）獲得補償。PayPal 將根據資格要求、調解過程中提供的任何資料或文件，或 PayPal 在該等情況下認為相關及適當的任何其他資料，全權酌情決定你的索償是否符合「PayPal 買家購物安全保障」計劃的資格。PayPal 的原始決定將視為最終決定，但若你認為決策程序有誤，或你掌握到全新或令人信服的資料，而在原始決定作出之時尚未獲得該等資料，則你可以向 PayPal 就該決定提起上訴。

**注意事項：**作為索償處理的一部分，你可能需要將物品退還予賣家或我們規定的其他方。「PayPal 買家購物安全保障」計劃不會補償你可能因此產生的退貨運費。

當在交易中遇到以下這些具體問題時，「PayPal 買家購物安全保障」計劃或會適用於你：

- 你未從賣家收到物品（稱為「未收到物品」索償），或
- 你已收到物品，但此物品並非你訂購的物品（稱為「明顯與說明不符」索償）。

若你認為透過 PayPal 帳戶進行的交易並未獲得你的授權，這類索償有別於「買家購物安全保障」計劃，詳見下文的「[未經授權的交易之責任](#)」。

## QR code 交易

如果你當面使用 PayPal 商品及服務 QR code 向賣家購物，則你的交易可能符合「PayPal 購物安全保障」計劃的資格。

## 「未收到物品」索償

在以下情況中，你的索償**不符合**「PayPal 買家購物安全保障」計劃中有關「未收到物品」索償之退款資格：

- 你親自收貨或安排他人代收物品，包括你在賣家商店所在地使用 PayPal 付款的情況，或
- 賣家已提供[運送證明](#)或[送達證明](#)。

若賣家出示證據，顯示已將物品送達至你的地址，則即使你聲稱未收到物品，PayPal 也或會就「未收到物品」索償作出對賣家有利的決定。

### 「明顯與說明不符」索償

在以下情況中，物品會被視為「明顯與說明不符」：

- 物品與賣家的說明明顯不同。
- 你收到完全不同的物品。
- 物品狀況未有正確陳述，例如物品的說明為「全新」，但物品經已使用。
- 物品廣告宣稱其為正貨，但並非正貨（即為仿冒商品）。
- 物品的主要部分或功能缺失，但並未在你購買物品時的說明中披露。
- 你購買了特定數量的物品，但未收到全數商品。
- 物品在運送過程中受到嚴重損毀。
- 收到的物品無法使用，但賣家未有披露相關情況。

在以下情況下，物品不能視為「明顯與說明不符」：

- 物品明顯與賣家的說明相似。
- 賣家已在物品說明中準確描述物品存在的缺陷。
- 賣家已適當說明物品，但你收到物品後想退貨。
- 賣家已適當說明物品，但物品不符合你的期望。
- 物品有輕微刮傷，並已說明為「二手貨」。

### 不符合資格的物品及交易

以下物品或交易**不符合**「PayPal 買家購物安全保障」計劃的資格：

- 房地產，包括住宅物業
- 車輛，包括但不限於汽車、電單車、露營車、飛機和船隻，用於娛樂目的之個人便攜式輕型車（如單車和有輪滑板）除外

- 公司業務（當你購入或投資公司的業務時）
- 製造用工業機械
- 等同現金的付款，包括儲值物品，例如禮品卡及預付卡
- 與黃金有關的付款（不論是物理或交易所買賣形式）
- 金融產品或任何形式的投資
- 涉及賭博、博奕的活動，及 / 或其他牽涉入場費用及獎品的活動
- 捐款，包括於眾籌及集資借貸平台作出的付款
- 向國營機構（國有企業除外）、政府機構或代表國有機構或政府機構行事的第三方作出之付款
- 為任何帳單付款服務支付的款項
- 就完全或部分自訂之物品提出的「[明顯與說明不符](#)」索償
- 就由你親自收貨或安排他人代收之有形實體物品所提出的「[未收到物品](#)」索償，包括在賣家商店所在地購買的物品，惟當面使用 PayPal 商品和服務 QR code 進行的交易不在此限
- PayPal「[合理使用政策](#)」中禁止的任何物品
- 使用 PayPal「發款」（原為「大宗付款」）支付的款項
- 個人付款，包括使用 PayPal 的朋友和家人功能發出的付款
- 尚未使用 PayPal 帳戶發出的付款
- 用於轉售的物品，包括單件或多件物品交易

### 「PayPal 買家購物安全保障」計劃的交易資格

若要符合「PayPal 買家購物安全保障」的資格，你必須符合下列所有要求：

- 你的 PayPal 帳戶信譽良好。
- 透過你的 PayPal 帳戶為符合資格的物品付款。
- 在透過調解中心就「PayPal 購物安全保障」提出索償前，已先嘗試聯絡賣家以直接解決相關問題。
- 在規定時限內回覆並提供 PayPal 所需的文件及其他資料。
- 在付款日後 180 日內，於調解中心提出糾紛申訴，然後依照我們的網上糾紛申訴調解程序操作。
- 你尚未從別處追回款項或同意其他方有關購物的替代解決方案。

### 網上糾紛申訴調解程序

若你無法直接與賣家解決與交易相關的問題，則你必須依照我們的網上糾紛申訴調解程序，透過[調解中心](#)就「買家購物安全保障」計劃提出索償。你亦可致電我們並

與專員通話，從而提出索償（下列第 2 步）。你必須遵循下列步驟；若不遵循這些步驟，你的索償可能會被拒：

**第 1 步：**付款日後 180 日內**提出糾紛申訴**。這樣你便可就交易問題與賣家直接對話，從而解決糾紛申訴。若你無法直接與賣家解決糾紛申訴，請繼續執行第 2 步。我們會將賣家 PayPal 帳戶當中與交易有關的所有資金**延遲過帳**，直至糾紛申訴得以解決或結束。

**第 2 步：**若你與賣家無法達成共識，請在提出糾紛申訴後 20 日內**將糾紛申訴升級為索償**，否則我們會自動結束該糾紛申訴。你可透過**調解中心**將糾紛申訴升級為索償。賣家或 PayPal 亦可能會在此時將糾紛申訴升級為索償。PayPal 可能會要求你待交易日期起計最少 7 日後才升級糾紛申訴。

**第 3 步：**在你、賣家或 PayPal 將糾紛申訴升級為索償後，**回應 PayPal 有關索取文件及其他資料的要求**。PayPal 或會要求你提供收據、第三方評估、警方報告或其他 PayPal 所指定的文件。你必須按照我們與你的通訊中所規定的要求，及時回應這些要求。

**第 4 步：**如果你提出「明顯與說明不符」索償，則須**及時遵守 PayPal 的運送要求**。PayPal 或會要求你自費將物品退還給賣家、PayPal 或第三方（由 PayPal 指定），並提供送達證明。

#### **送達證明是指：**

若交易總額少於 \$750 USD（或下表所示的外幣等值門檻），則指可在網上檢視的確認資料，且其中包含最少顯示城市或郵遞區號的送貨地址、送達日期，以及所用貨運公司之名稱。

若交易總額為 \$750 USD（或下表所示的外幣等值門檻）或以上，你必須提供以簽名確認的送達證明（在阿爾巴尼亞、安道爾、波斯尼亞與黑塞哥維那、克羅地亞、冰島、以色列或烏克蘭註冊 PayPal 帳戶的買家除外，此項要求不適用於他們）。若交易採用表中未有列出的貨幣，則當付款金額超過 \$750 USD 的等價金額時（以處理交易之時適用的 PayPal 匯率計算），便需簽名確認。

#### 簽名確認貨幣門檻

貨幣	交易金額	貨幣	交易金額
澳元：	850 AUD	紐西蘭元：	950 NZD
巴西里拉：	1,750 BRL	挪威克朗：	4,600 NOK
加元：	850 CAD	菲律賓披索：	34,000 PHP

#### 簽名確認貨幣門檻

捷克克朗：	15,000 CZK	波蘭茲羅提：	2,300 PLN
丹麥克朗：	4,100 DKK	俄羅斯盧布：	48,000 RUB
歐羅：	550 EUR	新加坡元：	950 SGD
港元：	6,000 HKD	瑞典克朗：	4,950 SEK
匈牙利福林：	170,000 HUF	瑞士法郎：	700 CHF
以色列謝克爾：	2,700 ILS	新台幣：	23,000 TWD
日圓：	77,000 JPY	泰銖：	24,500 THB
馬來西亞令吉：	3,100 MYR	英鎊：	450 GBP
墨西哥披索：	10,000 MXN	美元：	750 USD

**第 5 步：PayPal 會視乎以下內容，並經全權酌情考慮後作出最終決定**（包括自動結束任何糾紛申訴或索償）：上述資格要求、網上糾紛申訴調解程序中所提供的任何其他資料，或 PayPal 認為在該等情況下相關及適當的任何其他資料。

請注意，當你作出[數碼產品小額付款購物](#)時，你將受一些特殊規則所約束，其中包括預先確定的門檻；在這種情況下，我們可能會自行酌情決定撤銷交易，而無需你採取進一步行動。我們或會限制你從中獲益的自動撤銷款項次數，但即使如此，你仍可遵循上述 PayPal 標準糾紛申訴調解程序。

PayPal 作出對買家或賣家有利的最終決定後，雙方均須遵守 PayPal 的決定。

若 PayPal 作出對買家有利的決定，PayPal 將會向買家補償物品的全額貨款及原有運費。

若賣家的索償敗訴，賣家將無法收到與交易相關的 PayPal 費用退款。

若賣家因出售仿冒品而導致「明顯與說明不符」索償敗訴，賣家須向買家提供全額退款，且無法收回物品。

#### 向 PayPal 或發卡機構提出糾紛申訴

若你透過 PayPal 帳戶使用信用卡或扣帳卡作為某筆交易的付款方式，且你對該交易不滿意，則你有權向發卡機構就該交易提出糾紛申訴。適用的信用卡和扣帳卡撤銷付款權利可能會超出你在「PayPal 買家購物安全保障」計劃下享有的權利。例如，若你就某筆交易向發卡機構提出糾紛申訴，即使你不滿意的物品不符合我們有關「明顯與說明不符」索償的安全保障資格，你亦可追回相關的付款金額。

你必須選擇根據我們的「買家購物安全保障」計劃向 PayPal 提出糾紛申訴，或向發卡機構提出糾紛申訴。你無法同時提出這兩項要求，或尋求追回雙倍的款項。若你向我們提出糾紛申訴 / 索償，同時亦就同一筆交易向發卡機構提出糾紛申訴，則我們會結束你向我們提出的糾紛申訴 / 索償。這不會影響你向發卡機構提出的糾紛申訴程序。另外，若你向發卡機構提出糾紛申訴，日後你將無法向我們提出糾紛申訴 / 索償。

若你就某筆交易選擇向 PayPal 提出糾紛申訴，且我們作出對你不利的決定，則你可在日後向發卡機構提出糾紛申訴。若在發卡機構規定的糾紛申訴提交截止日之前，PayPal 未有對你的索償作出最終決定，且因為我們的延遲，你追回的金額少於你有權從發卡機構追回的全部金額，則我們會補償你遭受的損失之剩餘部分（減去你已經從賣家或發卡機構追回的金額）。在聯絡發卡機構或向 PayPal 提出糾紛申訴之前，你應先聯絡賣家，嘗試根據賣家的退貨政策解決問題。