

A PayPal vásárlói védelmi programja

Utolsó frissítés: 2022. január 28.

A PayPal vásárlói védelmi programja

Ha olyan eladótól vásárol valamit, aki elfogadja a PayPal-fizetést, visszatérítésre lehet jogosult a PayPal vásárlói védelem keretében. Adott esetben a PayPal vásárlói védelmi programja feljogosítja Önt arra, hogy a vásárolt tétel teljes vételárát, illetve – ha azt is megfizette – az eredeti szállítási díj teljes összegét is visszatérítsék Önnek. A PayPal saját belátása szerint dönt arról, hogy az Ön reklamációja jogosult-e a PayPal vásárlói védelem igénybevételére. A PayPal ezzel kapcsolatos eredeti döntése véglegesnek tekintendő, ám Ön fellebbezést nyújthat be a PayPalnek a döntés ellen abban az esetben, ha új vagy az eredeti döntés meghozatalakor még nem rendelkezésre álló, bizonyító erejű információra tett szert, vagy ha úgy véli, hiba csúszott a döntéshozatali folyamatba.

A program felhasználási feltételei a **PayPal vásárlási védelmi programjának oldalán találhatóak meg**, és a jelen [Felhasználói megállapodás](#) részét képezik.

FONTOS: A reklamáció rendezésének részeként előfordulhat, hogy Önnek vissza kell küldenie a tételt az eladónak vagy más, általunk meghatározott félnek. A PayPal vásárlói védelem nem jogosítja fel Önt arra, hogy a visszaküldés esetleges szállítási díját visszaigényelje.

A PayPal vásárlói védelem a tranzakciókkal kapcsolatos következő konkrét problémák esetén alkalmazható:

- nem kapta meg a tételt az eladótól (ezt nevezzük „Meg nem érkezett tétel” reklamációnak), vagy
- a kapott tétel nem az, amelyet Ön megrendelt (ez a „Jelentősen eltér a leírtaktól” reklamáció).

Ha Ön úgy véli, hogy a PayPal-számlájával végzett egyik tranzakciót nem hagyta jóvá, erre a típusú reklamációra nem terjed ki a PayPal vásárlói védelem, és a leírása a [Problémák megoldása](#) című szakaszban található.

QR-kódos tranzakciók

Ha a PayPal által termékek és szolgáltatások vásárlásához kibocsátott QR-kóddal vásárol valamit személyesen egy eladótól, tranzakciója jogosult lehet a PayPal vásárlói védelemre.

„Meg nem érkezett tétel” reklamációk

A PayPal vásárlói védelem keretében reklamációja **nem** minősül „Meg nem érkezett tétel” reklamációnak, így Ön nem jogosult pénzvisszatérítésre, ha:

- A tételt személyesen veszi át vagy Ön, vagy valaki az Ön nevében, beleértve azt is, ha egy eladói kiskereskedelmi értékesítési helyen a PayPalt használja, kivéve a személyes, [PayPal QR-kódos](#) árucikkek vagy szolgáltatások kifizetésére irányuló tranzakciókat.
- Az eladó bemutatta a [kézbesítés igazolását](#).

Ha az eladó bizonyítékot mutat fel arra vonatkozólag, hogy kiszállította Önnek a termékeket, a PayPal az eladó javára dönthet a „Meg nem érkezett tétel” reklamációk esetében még akkor is, ha Ön azt állítja, hogy nem kapta meg a termékeket.

„Jelentősen eltér a leírtaktól” reklamációk

Egy tétel akkor eshet a „Jelentősen eltér a leírtaktól” kategóriába, ha:

- A tétel nagymértékben eltér az eladó által megadott leírástól.
- Ön egy teljesen eltérő tételt kapott.
- Félrevezető módon tüntették fel a tétel állapotát. Például a leírás szerint „új” tétel valójában használt.
- A tételt eredetiként hirdették, de a kapott termék nem eredeti (vagyis hamisítvány).
- A tétel lényeges elemei vagy funkciói hiányoznak, és erről a leírás a vásárláskor nem adott tájékoztatást.
- Egy bizonyos számú tételt vásárolt, de nem kapta meg mindet.
- A tétel szállítás közben megsérült.
- Kézhez kapott állapotában a tétel használhatatlan, amiről Önt előzetesen nem tájékoztatták.

Egy tétel nem tartozik a „Jelentősen eltér a leírtaktól” kategóriába, ha:

- A tétel hibáját az eladó megfelelő módon ismertette a leírásban.
- A leírás megfelelő volt, de miután Ön átvette a tételt, rájött, hogy mégsem tart rá igényt.
- A leírás megfelelő volt, de a kapott tétel nem felelt meg az Ön elvárásainak.
- A tételen apróbb karcolások találhatók, és azt használtként hirdették.

Védelemre nem jogosult tételek és tranzakciók

A következő tételek vagy tranzakciók nem jogosultak a PayPal vásárlói védelemre:

- Ingatlanok, beleértve a lakóingatlanokat.
- Járművek, nem kizárólagosan beleértve a gépjárműveket, a motorkerékpárokat, a lakókocsikat, a repülőgépeket és a hajókat, kivéve a személyesen hordozható, rekreációs célokat szolgáló könnyűjárműveket, mint a kerékpárok és a kerekes légdeszák.
- Vállalkozások (vagyis cégvásárlás vagy befektetés egy vállalkozásba).
- Gyártásban használt ipari gépek.
- Készpénzzel egyenértékű kifizetések, ideértve az értéket tároló tételeket, például az ajándékkártyákat és a feltöltőkártyákat.
- Aranyra vonatkozó kifizetések (fizikailag vagy tőzsdén való kereskedés útján).
- Pénzügyi termékek vagy bármilyen befektetés.
- Szerencsejáték, illetve belépési díjjal és nyereménnyel járó játékok és/vagy egyéb tevékenységek.
- Adományok, beleértve a közösségi finanszírozási felületeken és a közösségi kölcsönigénylési felületeken végrehajtott kifizetéseket.
- Állami testületek részére intézett kifizetések (kivéve az állami tulajdonban álló vállalkozásokat), vagy állami testületek, illetve kormányzati szervek megbízásából eljáró harmadik felek részére intézett kifizetések.
- A PayPal használatával számlafizetési szolgáltatónak küldött kifizetések.
- „[Jelentősen eltér a leírtaktól](#)” reklamációk teljesen vagy részben egyedi készítésű tételek esetén.
- „[Meg nem érkezett tétel](#)” reklamációk olyan materiális tételek esetében, amelyeket személyesen vesz át Ön vagy valaki az Ön nevében. Ide tartoznak a kiskereskedelmi értékesítési helyen vásárolt tételek, kivéve a személyes tranzakciókat, amelyekért a [PayPal árucikkek és szolgáltatások kifizetésére irányuló tranzakciókhoz használható QR-kódjával](#) fizetett.
- A PayPal [méltányos felhasználásra vonatkozó szabályzata](#) által tiltott cikkek.
- A PayPal Csoportos kifizetések (korábbi nevén Tömeges kifizetés) szolgáltatásával végrehajtott kifizetések.
- Személyes kifizetések, beleértve a PayPal Ismerősök és családtagok funkciójával küldött kifizetéseket.
- Olyan kifizetések, amelyek küldése nem a PayPal-számla használatával történt.
- Viszonteladásra szánt tételek, beleértve az egy, illetve a több tételre vonatkozó tranzakciókat is.

A PayPal vásárlói védelemre jogosult tranzakciók

Ahhoz, hogy Ön jogosult legyen a PayPal vásárlói védelemre, meg kell felelnie az összes alábbi követelménynek:

- Rendelkeznie kell PayPal-számlával, amelyen nincs tartozás.
- A jogosult tételt a PayPal-számláról kell kifizetni.
- Meg kell kísérelnie kapcsolatba lépni az eladóval és közvetlenül megoldani a problémát, mielőtt reklamációt nyújtana be a PayPal vásárlói védelem keretében a [Vitarendezési központban](#).
- A megadott időn belül a PayPal rendelkezésére kell bocsátania a kért dokumentumokat vagy egyéb információkat.
- A kifizetés elküldésének dátumától számított 180 napon belül vitát kell kezdeményeznie a [Vitarendezési központban](#), majd követnie kell az online vitarendezési eljárásunk lépéseit.
- Ön más forrástól nem kapott jóvátételt, és nem egyezett bele alternatív rendezési módba a vásárlásával kapcsolatban.

Az online vitarendezési eljárás

Ha nem tudja közvetlenül az eladóval rendezni a tranzakciójával kapcsolatos problémáját, követnie kell az online vitarendezési eljárásunk lépéseit a [Vitarendezési központban](#), hogy a PayPal vásárlói védelem keretében reklamációt nyújtson be. Reklamációját úgy is benyújthatja (alábbi 2. lépés), ha felhív minket telefonon, és beszél az egyik munkatársunkkal. Alább találja azokat a lépéseket, amelyeket követnie kell. Ha nem követi ezeket a lépéseket, reklamációs kérelmét elutasíthatjuk:

1. lépés: **Kezdeményezzen vitát** a kifizetés dátumától számított 180 napon belül. Ez lehetővé teszi, hogy közvetlen párbeszédet kezdeményezzen az eladóval a problémás tranzakcióról, ami segíthet megoldani a vitás ügyet. Ha nem tudja a vitát közvetlenül az eladóval rendezni, folytassa a 2. lépéssel. Ekkor mi [visszatartást](#) foganatosítunk az eladó PayPal-számláján a tranzakcióhoz kötődő összegre, amelyet csak akkor szabadítunk fel, ha a vita rendeződik vagy lezárul.
2. lépés: **Minősítse fel a vitát visszatérítési reklamációvá** a vita kezdeményezésétől számított 20 napon belül, ha az eladóval nem sikerül megállapodni. Ellenkező esetben automatikusan lezárjuk a vitát. A vitát a [Vitarendezési központon](#) keresztül minősítheti fel visszatérítési reklamációvá. Ezen a ponton az eladó vagy a PayPal is felminősítheti a vitát reklamációvá. Ha „Meg nem érkezett tétel” reklamációt nyújt be, a PayPal megkérheti, hogy várjon a vita benyújtásától számított legalább 7 napot, mielőtt a vitát felminősíti.
3. lépés: **Bocsássa a PayPal rendelkezésére a kért dokumentumokat vagy egyéb információkat**, miután Ön, az eladó vagy a PayPal a vitát felminősíti visszatérítési reklamációvá. A PayPal megkérheti, hogy bocsásson a rendelkezésére nyugtákat, harmadik féltől származó véleményeket, rendőrségi jegyzőkönyveket vagy más, a PayPal által meghatározott dokumentumokat. Ezeknek a kéréseknek az Önnel folytatott levelezésünkben megadott időn belül kell eleget tennie.

4. lépés: **Amennyiben a PayPal postázásra kéri fel, időben tegyen eleget a kérésnek**, ha „Jelentősen eltér a leírtaktól” reklamációt nyújt be. A PayPal előírhatja Önnek, hogy saját költségén küldje vissza a tételt az eladónak, a PayPalnak vagy egy harmadik félnek (a visszaküldés címzettjét a PayPal határozza meg), és továbbítsa a PayPalnak a kézbesítés igazolását.

5. lépés: **A végső döntést a PayPal hozza meg** (ideértve a vita vagy a reklamáció automatikus lezárását is) a saját belátása szerint, a feljebb megállapított jogosultsági követelmények, az online vitarendezési eljárás közben felmerülő bármely további információ vagy bármely, a PayPal által relevánsnak és a körülmények tükrében megfelelőnek ítélt információ alapján.

Vita a PayPalal vagy a kártyakibocsátóval

Ha bank- vagy hitelkártyát használt fizetési módként a PayPal-számláján keresztül végzett tranzakcióhoz, és nem elégedett a tranzakcióval, akkor jogosult lehet a tranzakciót a kártyakibocsátójánál vitatni. Az érvényes kártya-visszaterhelési jogai szélesebb körűek lehetnek a PayPal vásárlói védelem keretében biztosítottaknál. Ha például egy tranzakció ügyében vita merül fel a kártyakibocsátóval, Ön akkor is visszakaphatja a nem kívánt tételekért kifizetett összeget, ha a [Jelentősen eltér a leírtaktól](#) típusú reklamáció keretében nem járna a visszatérítés.

El kell döntenie, hogy a PayPalal kívánja rendezni a vitás ügyet a PayPal vásárlói védelem keretében, vagy inkább a saját kártyakibocsátójával bonyolítja le. Nem teheti meg egyidejűleg mindkettőt, illetve nem igényelhet dupla kártérítést. Ha ugyanazon tranzakcióra vonatkozóan velünk és a kártyakibocsátóval szemben is él vitához, reklamációhoz való jogával, akkor a nekünk címzett vitatást/reklamációt lezárnak tekintjük. Ez a kártyakibocsátóval folytatott vitarendezési eljárást nem befolyásolja. Ezenfelül ha a vitás ügyet a kártyakibocsátónál érvényesíti, később velünk szemben már nem élhet vitatási/reklamációs igényel.

Ha egy tranzakcióval kapcsolatban a PayPalal kívánja rendezni a vitát, és mi nem az Ön javára döntünk, később lehetősége van a kártyakibocsátónál is lefolytatni a vitarendezést. Amennyiben a PayPal nem hoz végső döntést a reklamációval kapcsolatban a kártyakibocsátó által a vita kezdeményezésére meghatározott határidő lejártáig, és a mi késlekedésünk miatt Ön a teljes jogosan járó összegnél kevesebbet kap vissza a kártyakibocsátótól, a fennmaradó veszteségért kompenzáljuk Önt (levonva bármely olyan összeget, amelyet az eladó vagy a kártyakibocsátó már megtérített).

Mielőtt kapcsolatba lépne kártyakibocsátójával, vagy vitát kezdeményezne a PayPalal, próbáljon meg kapcsolatba lépni az eladóval a problémának az eladó visszaküldési szabályzata szerinti rendezése érdekében.