

PayPal תכנית 'הגנת הקונה' של

עודכן לאחרונה ב-1 יולי 2024

1. סוגי בעיות העומדים בתנאים לכיסוי.

תסייע לכם אם תיתקלו באחת מהבעיות הבאות PayPal תכנית 'הגנת הקונה' של

- או PayPal; לא קיבלתם את הפריט שעבורו שילמתם באמצעות: (INR) 'הפריט לא התקבל'
- אך הוא שונה, PayPal קיבלתם פריט ששילמתם עבורו באמצעות: (SNAD) 'שונה משמעותית מהתיאור' (SNAD). משמעותית מהתיאור

אם הבעיה שלכם היא עסקה שלא אישרתם, עליכם לעיין בחלק 8 להלן
אם הוא שונה באופן מהותי מהתיאור שהמוכר סיפק באתר שלו או (SNAD) 'פריט הוא' שונה משמעותית מהתיאור
ברישום הפריט. הנה כמה דוגמאות

- או אריזה ריקה DVD קיבלתם פריט שונה לחלוטין. לדוגמה, קניתם ספר וקיבלתם תקליטור
- מצב הפריט הוצג שלא כהלכה. לדוגמה, התיאור ציין 'חדש' כאשר קניתם את הפריט, אך הפריט היה משומש
- הפריט תואר כמקורי, אך במציאות אינו מקורי
- בפריט חסרים חלקים או היבטים חשובים, שלא צוינו בתיאור הפריט בעת קנייתו
- קניתם שלושה פריטים מהמוכר, אך קיבלתם רק שניים
- הפריט ניזוק באופן מהותי במהלך המשלוח

אם הוא דומה באופן מהותי לתיאור של רישום הפריט של המוכר. הנה (SNAD) הפריט אינו שונה משמעותית מהתיאור
כמה דוגמאות

- תיאור הפגם בפריט תואר באופן נכון על-ידי המוכר
- תיאור הפריט נכון, אך אינכם מעוניינים בו לאחר שקיבלתם אותו
- תיאור הפריט נכון, אך אינו עומד בציפיותיכם
- הפריט שרוט קלות ותואר במצב משומש
- הפריט נרשם כמשומש ואספתם אותו באופן אישי לאחר שבחנתם את הפריט

2. דרישות הזכאות.

עליכם לעמוד בכל הדרישות הבאות, PayPal כדי לעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת הקונה' של

- (שלכם) ראו סעיף 3-PayPal-התשלום שלכם צריך להיות מיועד לפריט העומד בתנאים ולהתבצע מחשבון ה (לקבלת פרטים נוספים בנוגע לפריטים זכאים)
- עליכם לנסות ליצור קשר עם המוכר כדי לפתור את הבעיה שלכם ישירות, לפני הגשת תביעה במסגרת תכנית באמצעות מרכז יישוב המחלוקות PayPal הגנת הקונה 'של'.
- פתחו מחלוקת **במרכז יישוב המחלוקות במסגרת הזמן הרלוונטי** ועקבו אחר תהליך יישוב המחלוקות המקוון שלנו.
- למסירת מסמכים ופרטים אחרים PayPal עליכם להגיב תוך פרק זמן סביר לכל בקשה של
- החשבון שלכם צריך להיות תקין
- לא קיבלתם החזר ולא הסכמתם לפתרון חלופי הקשור לקנייה שלכם ממקור אחר

פריטים שאינם עומדים בתנאים 3

פריטים ועסקאות שאינם עומדים בתנאים PayPal: הפריטים או העסקאות הבאים אינם עומדים בתנאים של תכנית 'הגנת הקונה' של

- נדל"ן, כולל נדל"ן למגורים
- וקרואנים, מטוסים וסירות, למעט כלי RV כלי רכב, כולל, בין היתר, כלי רכב ממונעים, אופנועים, רכבי רכב קלים הניתנים לנשיאה ביד והמשמשים למטרות פנאי, כגון אופניים והוברבורד עם גלגלים
- (עסקים) כאשר אתם קונים עסק או משקיעים בעסק)
- מכשור תעשייתי לצורכי ייצור
- תשלומים שווי-ערך למזומנים, כולל פריטים בעלי ערך שמור, כגון כרטיסי מתנה וכרטיסי ערך צבור (prepaid).
- תשלומים המבוצעים ביחס לזהב) בצורה פיזית או במסחר בבורסה)
- מוצרים פיננסיים או השקעות מכל סוג שהוא
- (NFT) אסימונים חסרי תחליף
- הימורים, משחקי מזל ו/או פעילויות אחרות הכוללות דמי כניסה ופרס
- תרומות, כולל תשלומים בפלטפורמות של מימון המונים וכן תשלומים שבוצעו בפלטפורמות של הלוואות המונים
- תשלומים לגוף בניהול מדינה) למעט חברות בבעלות מדינה, (סוכנויות ממשלתיות או גורמי צד שלישי הפועלים בשם גופים בניהול מדינה או סוכנויות ממשלתיות
- תשלומים לשירות תשלום חשבונות
- תביעות מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' עבור פריטים שהוכנו בהתאמה אישית, במלואם או בחלקם

- תביעות מסוג 'הפריט לא התקבל' עבור פריטים מוחשיים ופיזיים שאתם אוספים באופן אישי או מסדירים את איסופם עבורכם. פריטים אלו כוללים פריטים שנקנו במיקום נקודת מכירה של מוכר, למעט אם שילמתם עבור מוצרים ושירותים, כאשר אפשרות זו זמינה PayPal של QR עבור העסקה באופן אישי באמצעות קוד PayPal. כל מה שנאסר על-ידי מדיניות השימוש הנאות של
 - ("לשעבר "תשלום המוני") PayPal של Payouts תשלומים שבוצעו באמצעות תשלום
 - עבור PayPal תשלומים עבור מוצרים ושירותים, כולל תשלומים שנשלחו באמצעות הפונקציונליות של חברים ובני משפחה, היכן שאפשרות זו זמינה
 - שלכם PayPal-תשלומים שלא שלחתם באמצעות חשבון ה
 - פריטים המיועדים למכירה חוזרת, כולל עסקאות של פריט אחד או עסקאות הכוללות פריטים מרובים
- באפשרותכם להגיש מחלוקת וליישב את PayPal, גם אם התשלום שלכם אינו עומד בדרישות תכנית 'הגנת הקונה' של לא תפסוק לטובתכם אם תסלימו את המחלוקת לתביעה, כאשר הפריט אינו PayPal, הבעיה ישירות מול המוכר. עם זאת PayPal עומד בדרישות תכנית 'הגנת הקונה' של

4. סכום ההחזר.

- תחזיר PayPal, פוסקת לטובתכם בתביעה שלכם PayPal-1, אם אתם עומדים בדרישות תכנית 'הגנת הקונה' של לכם את מחיר הקנייה המלא של הפריט ואת דמי המשלוח המקוריים
- (SNAD) 'לא תחזיר לכם את עלויות משלוח ההחזרה שתוציאו על החזרת פריט' שונה משמעותית מהתיאור PayPal עלולה PayPal, . אם המוכר מספק ראיות לכך שמסר את המוצרים לכתובתכם PayPal למוכר או לצד אחר שצוין על-ידי גם אם לא קיבלתם את המוצרים, (INR) 'לפסוק לטובת המוכר בתביעת 'הפריט לא התקבל

5. יישוב מחלוקות.

- אם לא הצלחתם ליישב בעיה כלשהי ישירות עם מוכר, ניתן לעבור ל**מרכז יישוב המחלוקות** ולפעול לפי תהליך זה
- **פתח מחלוקת.** פתח מחלוקת **במסגרת הזמן הרלוונטית** כדי לנהל משא ומתן עם המוכר ליישוב המחלוקת
 - **הסלמת המחלוקת לתביעה.** אם אתם והמוכר לא מצליחים להגיע להסכמה, ניתן להסלים את המחלוקת לתביעה תוך **20 יום** לאחר פתיחת המחלוקת
- עשויה לבקש מכם להמתין 7 ימים לפחות מתאריך הגשת המחלוקת לפני שתורשו להסלים את המחלוקת. אם לא PayPal תסגור את המחלוקת לצמיתות PayPal, תסלימו את המחלוקת לתביעה תוך 20 יום
- עשויה לדרוש PayPal, **למידע.** במהלך התביעה PayPal **עליכם להגיב בהקדם האפשרי לבקשות של** מכם לספק מסמכים או פרטים אחרים. ייתכן שתבקשו לספק קבלות, הערכות צד שלישי, דוחות משטרתיים PayPal או כל פריט אחר שצוין על ידי
 - **'בנוגע למשלוחים בהקדם האפשרי.** עבור תביעות 'שונה משמעותית מהתיאור PayPal יש **לציית לבקשות** PayPal בדרך כלל תבקש מכם לשלוח, על חשבונכם, את הפריט בחזרה למוכר או אל PayPal (SNAD), או אל צד שלישי ולספק הוכחת מסירה

דולר אמריקני) או שווה ערך במטבע אחר כמפורט להלן, (הוכחת מסירה \$250-עבור עסקאות שסכומן הכולל נמוך מ מהווה אישור שניתן לראות אותו באינטרנט, והיא כוללת את כתובת המסירה המציינת לכל הפחות עיר/מדינה או מיקוד של האתר של חברת השילוח, אם בחרתם באפשרות 'אחר' בתפריט הנפתח של URL-תאריך מסירה ואת כתובת ה דולר אמריקני ומעלה) או סכומים שווי ערך במטבע אחר כמפורט בטבלה \$250 המשלוח. עבור עסקאות בסכום כולל של הרשום במדינות הבאות PayPal שלהלן, (עליכם לקבל אישור חתימה על מסירת המשלוח) למעט קונים בעלי חשבון (אלבניה, אנדורה, בוסניה והרצגובינה, קרואטיה, איסלנד, ישראל או אוקראינה, שעליהם לא חלה דרישה זו דולר אמריקני – שווה-ערך במטבעות אחרים \$250 דרישת אישור חתימה על סך

מטבע	סכום	מטבע	סכום
דולר אוסטרלי	דולר אוסטרלי \$350	דולר ניו זילנדי	\$380
ריאל ברזילאי	ריאל ברזילאי R\$500	קרונה נורווגית	1,600
דולר קנדי	דולר קנדי \$325	פזו פיליפיני	12,500
קרונה צ'כית	קרונה צ'כית 6,000	זלוטי פולני חדש	800
קרונה דנית	קרונה דנית 1,500	רובל רוסי	8,500
אירו	אירו 200	דולר סינגפורי	\$400
דולר הונג קונגי	דולר הונג קונגי \$2,000	קרונה שוודית	2,000
פורינט הונגרי	פורינט הונגרי 55,000	פרנק שוויצרי	330
שקל ישראלי חדש	ש"ח 1,000	דולר טאיוואני חדש	8,250
ין יפני	ין יפני ¥28,000	בהט תאילנדי	9,000
רינגיט מלזי	רינגיט מלזי 1,000	לירה שטרלינג בריטית	£150
פזו מקסיקני	פזו מקסיקני \$2,200	דולר אמריקני	\$250.00

- תקבל החלטה סופית לטובת הקונה או PayPal, תהליך יישוב תביעה. לאחר הסלמת מחלוקת לתביעה המוכר. ייתכן שתבקשו לספק קבלות, הערכות צד שלישי, דוחות משטרתיים או כל פריט אחר שיצוין על ידי שומרת את הזכות לקבל החלטה סופית לפי שיקול דעתה לטובת הקונה או המוכר PayPal. מקבלת החלטה סופית לטובת הקונה או המוכר, על שני הצדדים לציית להחלטת PayPal במקרים שבהם בדרך כלל תדרוש מהקונה לשלוח את הפריט שהקונה הגדיר כ'שונה משמעותית PayPal. בדרך כלל תדרוש מהמוכר לקבל את הפריט חזרה (PayPal-מהתיאור 'חזרה למוכר') על חשבון הקונה, ו) ולהחזיר לקונה את מחיר הקנייה המלא וכן את עלויות המשלוח המקוריות.
- הקשורות לעסקה, ויהיה עליו PayPal במקרה שבו מוכר מפסיד בתביעה, המוכר לא יקבל החזר על עמלות לוותר על מחיר הקנייה המלא של הפריט בתוספת עלות המשלוח המקורית. מדיניות זו חלה כאשר אתם

משמשים כמוכר הראשי או כמוכר משני של מוצרים או שירותים. לדוגמה, סוכני כרטיסים לאירוועים או סוכני נסיעות באינטרנט יוותרו על סכום הקנייה המלא ששולם על-ידי הקונה.

התביעה במסגרת תכנית 'הגנת הקונה' תיחשב לתביעה שנפתרה במלואה רק אם

- או PayPal; ההחזר לקונה מעובד באמצעות
- לפי שיקול דעתה הבלעדי, לכך שהקונה הסכים, PayPal אתם מספקים הוכחה קבילה בעיני לפתרון החלופי שסופק.

אם אתם מוכרים ואתם מפסידים בתביעה מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' משום שהפריט שמכרתם מזויף, תידרשו לספק לקונה החזר מלא והפריט לא יושב לידיכם. אם קונה מגיש תביעה מסוג 'שונה משמעותית עבור פריט שהוא קנה מכם, ייתכן שלא תקבלו את הפריט חזרה, או ייתכן שתידרשו (SNAD) 'מהתיאור לקבל חזרה את הפריט ולשלם את עלויות משלוח ההחזרה.

6. פתיחת מחלוקות: מסגרות זמן.

מסגרת זמן	סוג תביעה
יש לפתוח מחלוקת תוך 180 יום מהתאריך שבו שלחת את התשלום למוכר	פריט שלא התקבל
תוך 30 יום מתאריך המסירה או המימוש (לפי העניין (של הזמנה (i) יש לפתוח מחלוקת תוך 180 יום מהתאריך שבו שלחת את התשלום למוכר, המוקדם מביניהם (ii) או	שונה משמעותית מהתיאור
עייני בהסכם המשתמש לקבלת מסגרות הזמן הרלוונטיות	עסקאות בלתי-מורשות ושגיאות אחרות

7. מחלוקות ותביעות לגבי תשלומים זעירים על מוצרים דיגיטליים.

אם אתם מגישים מחלוקת בנוגע לקנייה של מוצרים דיגיטליים בסכומים שאינם עולים על הסכומים בטבלה שלהלן עשויה, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להחזיר את סכום העסקה מבלי לדרוש מכם להסלים את המחלוקת לתביעה PayPal.

מטבע	מטבע	סכום	מטבע	סכום
דולר אוסטרלי	דולר ניו זילנדי	דולר אוסטרלי \$9.99	דולר ניו זילנדי	\$9.99
ריאל ברזילאי	קרוונה נורווגית	ריאל ברזילאי R\$7.99	קרוונה נורווגית	29.99
דולר קנדי	פזו פיליפיני	דולר קנדי \$3.99	פזו פיליפיני	499.99
קרוונה צ'כית	זלוטי פולני	קרוונה צ'כית 99.99	זלוטי פולני	19.99
קרוונה דנית	דולר סינגפורי	קרוונה דנית 24.99	דולר סינגפורי	\$9.99
אירו	קרוונה שוודית	אירו 3.99	קרוונה שוודית	34.99

דולר הונג קונגי	דולר הונג קונגי \$49.99	פרנק שוויצרי	פרנק שוויצרי 4.99
פורינט הונגרי	פורינט הונגרי 999	דולר טאיוואני חדש	דולר טאיוואני חדש 249.00
שקל ישראלי חדש	ש"ח 15.99	בהט תאילנדי	בהט תאילנדי 249.99
ין יפני	ין יפני ¥999	לירה שטרלינג בריטית	ליש"ט £3.99
פזו מקסיקני	פזו מקסיקני 39.99	דולר אמריקני	דולר אמריקני \$3.99

עשויה להגביל את מספר ההחזרים על מוצרים דיגיטליים שתוכלו לקבל. אם החזרים אלה מוגבלים או אם הקנייה PayPal שלכם אינה עומדת בתנאים לכיסוי, תוכלו עדיין לבצע את התהליכים הסטנדרטיים ליישוב מחלוקת של המתוארים בדף זה, כדי לנסות לפתור את הבעיה ישירות מול המוכר.

8. לבין הכחשות עסקה PayPal הקשר בין תכניות ההגנה של.

הכחשות PayPal הזכויות להכחשת עסקה בכרטיס אשראי, אם הן חלות, עשויות להיות רחבות יותר מתכניות ההגנה של 'עסקה עשויות לכסות פריטים שאינכם שבעי רצון מהם, גם אם אינם מוגדרים כפריטים 'שונים משמעותית מהתיאור או לפנות לחברת כרטיסי האשראי שלכם ולנצל את זכויות הכחשת PayPal-באפשרותכם להגיש מחלוקת/תביעה ב העסקה שלכם. אינכם רשאים לפעול בשני אפיקי הפעולה בעת ובעונה אחת או לבקש החזר כפול. אם יש לכם מחלוקת או תסגור את PayPal, והגשתם גם בקשה להכחשת עסקה בחברת כרטיסי האשראי שלכם, PayPal-תביעה פתוחה ב המחלוקת או התביעה, ויהיה עליכם להסתמך על זכויות הכחשת העסקה שלכם בלבד עליכם לפנות למוכר כדי לפתור את PayPal לפני הפנייה לחברת כרטיסי האשראי שלכם או הגשת מחלוקת באמצעות הבעיה בהתאם למדיניות ההחזרה של המוכר, כמצוין במכרז או באתר שלו.