

# PROGRAMMA PROTEZIONE ACQUISTI PAYPAL

Ultimo aggiornamento: 28 maggio 2024

## Protezione acquisti PayPal

Quando l'utente effettua un acquisto presso un venditore che accetta PayPal, può essere idoneo a un rimborso ai sensi del programma Protezione acquisti di PayPal, le cui condizioni sono qui riportate e costituiscono parte integrante delle [Condizioni d'uso](#). Laddove applicabile, il programma Protezione acquisti PayPal autorizza il rimborso nei confronti dell'utente dell'intero prezzo di acquisto dell'articolo e delle eventuali spese di spedizione iniziali sostenute. PayPal stabilisce, a propria esclusiva discrezione, se il reclamo dell'utente è idoneo al programma Protezione acquisti in base ai requisiti di idoneità, a eventuali informazioni o documenti forniti durante la procedura di risoluzione o a qualsiasi altra informazione che ritenga pertinente e opportuna considerando le circostanze. La decisione iniziale di PayPal è considerata definitiva, ma l'utente può presentare ricorso nei confronti di PayPal qualora disponga di dati nuovi o fondati che non erano disponibili al momento in cui è stata presa la decisione iniziale o se ritiene che si sia verificato un errore nel processo decisionale.

**IMPORTANTE:** nell'ambito della risoluzione del reclamo, è possibile che all'utente venga richiesto di restituire l'articolo al venditore o a un'altra parte specificata da PayPal. La Protezione acquisti PayPal non dà diritto all'utente di ricevere il rimborso delle spese di reso eventualmente sostenute.

La Protezione acquisti PayPal può essere applicata quando si riscontrano i seguenti problemi specifici con una transazione:

- L'utente non ha ricevuto un articolo da un venditore (indicato come reclamo per "oggetto non ricevuto") o
- L'utente ha ricevuto un articolo, ma non è quello che ha ordinato (indicato come reclamo per articolo "notevolmente non conforme alla descrizione").

Se l'utente ritiene che sia stata effettuata una transazione tramite il proprio conto PayPal senza averla autorizzata, questo tipo di reclamo non rientra nella Protezione acquisti PayPal ed è descritto nella sezione [Risoluzione dei problemi](#).

## Transazioni con codice QR

Se l'utente acquista di persona della merce da un venditore utilizzando un codice QR per beni e servizi di PayPal, la transazione potrebbe essere idonea alla Protezione acquisti PayPal.

## Reclami per oggetto non ricevuto

Un reclamo per oggetto non ricevuto dell'utente **non** sarà ritenuto idoneo a un rimborso in base alla Protezione acquisti PayPal se:

- L'utente ritira l'articolo di persona o ne dispone il ritiro a proprio nome, anche utilizzando PayPal presso un punto vendita del venditore, a meno che non si tratti di una transazione che riguarda l'acquisto di beni e servizi con [codice QR di PayPal](#).
- Il venditore ha fornito la [prova di avvenuta spedizione](#) o la [prova di avvenuta consegna](#).

Se il venditore presenta la documentazione giustificativa comprovante che la merce è stata consegnata all'indirizzo dell'utente, PayPal può risolvere il reclamo per oggetto non ricevuto a favore del venditore anche se l'acquirente, in assenza di elementi di prova irrefutabili, sostiene di non avere ricevuto la merce.

## Reclami per articolo notevolmente non conforme alla descrizione

Un articolo può essere considerato notevolmente non conforme alla descrizione se:

- L'articolo è sostanzialmente diverso dalla descrizione ricevuta dal venditore.
- L'utente ha ricevuto un articolo completamente diverso.
- Sono state fornite dichiarazioni false in merito alle condizioni dell'articolo. Ad esempio, l'articolo è stato descritto come "nuovo" ma è chiaramente usato.
- L'articolo è stato pubblicizzato come autentico ma non lo è (ad esempio, è un articolo contraffatto).
- Nell'articolo mancano parti o funzionalità importanti senza che ciò sia stato specificato nella descrizione fornita al momento dell'acquisto.

- L'utente ha acquistato un certo numero di articoli, ma non li ha ricevuti tutti.
- L'articolo è stato danneggiato durante la spedizione.
- L'articolo non è utilizzabile nello stato in cui è stato ricevuto e ciò non era stato comunicato.

Un articolo non può essere considerato notevolmente non conforme alla descrizione se:

- Il difetto presente nell'articolo è stato correttamente descritto dal venditore nella descrizione fornita.
- L'articolo è stato descritto correttamente ma l'acquirente non intende più tenerlo dopo averlo ricevuto.
- L'articolo è stato descritto correttamente ma non soddisfa le aspettative dell'acquirente.
- L'articolo è leggermente graffiato ed è stato descritto come "usato".

## Transazioni e articoli non idonei

Gli articoli o le transazioni riportati di seguito non sono idonei alla Protezione acquisti PayPal:

- Immobili, inclusi immobili residenziali.
- Veicoli, inclusi, a titolo esemplificativo, veicoli a motore, motocicli, caravan e camper, velivoli e natanti, fatta eccezione per veicoli leggeri trasportabili personalmente e usati per scopi ricreativi come biciclette e hoverboard.
- Aziende (acquisto o investimento in un'azienda).
- Macchinari industriali utilizzati nella produzione.
- Pagamenti equivalenti al contante, inclusi articoli di valore predefinito come buoni regalo e carte prepagate.
- Pagamenti che riguardano transazioni per l'acquisto o la vendita di oro (fisico o finanziario).
- Prodotti finanziari o investimenti di qualsiasi tipo.
- Non-fungible token (NFT).
- Scommesse, giochi e/o qualsiasi altra attività con una quota di partecipazione e un premio.
- Donazioni, inclusi i pagamenti su piattaforme di crowdfunding e i pagamenti effettuati su piattaforme di crowdlending.
- Pagamenti a favore di un ente statale (fatta eccezione per le imprese statali) o di terzi che operano per conto di enti statali o agenzie governative.
- Pagamenti inviati tramite PayPal a qualsiasi servizio di addebito automatico.
- Reclami per oggetti **notevolmente non conformi alla descrizione** relativi ad articoli completamente o parzialmente personalizzati.
- Reclami per **oggetto non ricevuto** che riguardano beni fisici e materiali ritirati di persona dall'utente o da una terza parte per conto dell'utente, compresi gli articoli acquistati in un punto vendita al dettaglio, a eccezione dei casi in cui l'utente abbia pagato la transazione di persona con un **codice QR di PayPal** per beni e servizi.
- Tutto ciò che è vietato dalle **Regole sull'utilizzo consentito** di PayPal.
- Pagamenti effettuati tramite i pagamenti cumulativi PayPal.
- Pagamenti personali, inclusi i pagamenti inviati tramite la funzionalità amici e familiari di PayPal.
- Pagamenti non inviati tramite il proprio conto PayPal.
- Transazioni che riguardano uno o più articoli destinati alla rivendita.

## Idoneità della transazione alla Protezione acquisti PayPal

Per essere idoneo alla Protezione acquisti PayPal, l'utente deve soddisfare tutti i requisiti descritti di seguito:

- Avere un conto PayPal in regola.
- Pagare l'articolo idoneo utilizzando il proprio conto PayPal.
- Tentare di contattare il venditore per risolvere il problema direttamente con lui prima di aprire un reclamo nel **Centro risoluzioni** ai sensi della Protezione acquisti PayPal.
- Rispondere nelle tempistiche indicate alle richieste di documenti e di altre informazioni ricevute da PayPal.
- Aprire una contestazione nel **Centro risoluzioni** entro i **tempi previsti** e seguire la **procedura di risoluzione delle contestazioni online di PayPal**.
- Non avere ricevuto un rimborso né aver concordato una risoluzione alternativa in relazione al proprio acquisto da parte di un'altra fonte.

## Procedura di risoluzione delle contestazioni online di PayPal

Se l'utente non è in grado di risolvere il problema relativo a una transazione direttamente con il venditore, dovrà seguire la procedura di risoluzione delle contestazioni online tramite il **Centro risoluzioni** per aprire un reclamo ai sensi della Protezione acquisti PayPal. L'utente potrà inoltre aprire un reclamo

(passaggio 2 descritto qui di seguito) chiamando PayPal e parlando con un agente. L'utente è tenuto a seguire i passaggi indicati di seguito, diversamente il reclamo potrebbe essere rifiutato:

Passaggio 1: **aprire una contestazione** entro i **tempi applicabili**. In questo modo l'utente potrebbe interfacciarsi direttamente con il venditore in merito alla questione relativa alla transazione e avere la possibilità di risolvere la contestazione. Se non è possibile risolvere la contestazione direttamente con il venditore, procedere al passaggio 2. PayPal **bloccherà** tutto il denaro relativo alla transazione sul conto PayPal del venditore fino a quando la contestazione non sarà stata risolta o chiusa.

Passaggio 2: **convertire la contestazione in un reclamo** con richiesta di rimborso entro 20 giorni dall'apertura della contestazione, nel caso in cui l'utente e il venditore non siano in grado di raggiungere un accordo. Diversamente, PayPal chiuderà automaticamente la contestazione. L'utente può convertire la contestazione in un reclamo con richiesta di rimborso tramite il **Centro risoluzioni**. A questo punto, anche il venditore o PayPal potranno convertire la contestazione in reclamo. Se l'utente effettua un reclamo per un oggetto non ricevuto, PayPal può chiedergli di aspettare almeno 7 giorni dalla data di apertura della contestazione prima di convertirla in reclamo.

Passaggio 3: **fornire a PayPal i documenti e le altre informazioni richieste** dopo che la contestazione è stata convertita in reclamo con richiesta di rimborso dall'utente, dal venditore o da PayPal. PayPal potrebbe richiedere all'utente di fornire ricevute, valutazioni di terzi, verbali di polizia o altri documenti specifici. L'utente è tenuto a rispondere tempestivamente, come richiesto nelle comunicazioni inviate da PayPal.

Passaggio 4: **rispondere tempestivamente alle richieste di spedizione di PayPal**, se l'utente sta presentando un reclamo per un articolo notevolmente non conforme alla descrizione. PayPal potrebbe richiedere all'utente di rispedire a proprie spese l'articolo al venditore, a PayPal o a una terza parte (come specificato da PayPal) e di fornire la prova di avvenuta consegna.

Passaggio 5: **PayPal prenderà una decisione definitiva** (che può contemplare la chiusura automatica di eventuali contestazioni o reclami), a propria esclusiva discrezione, in base ai requisiti di idoneità sopra elencati, a eventuali informazioni aggiuntive fornite durante la procedura di risoluzione delle contestazioni online o a qualsiasi altra informazione che PayPal ritenga pertinente e opportuna considerando le circostanze.

## Apertura di contestazioni: Tempi

Tipo di reclamo	Tempi
Oggetto non ricevuto	La contestazione deve essere aperta entro 180 giorni dalla data di invio del pagamento al venditore.
Notevolmente non conforme alla descrizione	La contestazione deve essere aperta (i) entro 30 giorni dalla data di consegna o di evasione (a seconda dei casi) di un ordine o (ii) entro 180 giorni dalla data di invio del pagamento al venditore, a seconda di quale evento si verifichi per primo.
Transazioni non autorizzate e altri errori	Fare riferimento alle <b>Condizioni d'uso</b> per conoscere le tempistiche applicabili.

## Biglietti per eventi

In alcuni casi, se l'utente acquista un biglietto o il diritto di partecipare a un evento ("Evento") e il destinatario del pagamento è titolare di un conto PayPal registrato nel Regno Unito, l'importo pagato sarà trattenuto da PayPal a tutela dell'utente, in modo che il diritto di godimento sull'importo rimanga in capo all'acquirente fino allo svolgimento dell'evento in questione.

## Contestazioni nei confronti di PayPal o della società emittente della carta

Se l'utente ha usato la carta di debito o di credito come metodo di pagamento per una transazione tramite il proprio conto PayPal e non è soddisfatto di tale transazione, potrebbe avere il diritto di aprire una contestazione nei confronti della società emittente della carta. I diritti di chargeback applicabili associati alla carta potrebbero offrire una copertura più ampia rispetto a quella prevista dalla Protezione acquisti PayPal. Ad esempio, se l'utente contesta una transazione con la società emittente della carta, potrebbe essere in grado di recuperare gli importi corrisposti per articoli non soddisfacenti anche se non risulta idoneo alla protezione PayPal prevista per gli articoli **notevolmente non conformi alla descrizione**.

L'utente deve decidere se aprire una contestazione nei confronti della società emittente della carta oppure di PayPal avvalendosi della Protezione acquisti PayPal. L'utente non può avviare entrambe le procedure contemporaneamente né presentare una doppia richiesta di rimborso. Se, per la stessa transazione, l'utente apre una contestazione o un reclamo sia con PayPal sia con la società emittente della carta, PayPal chiuderà la contestazione o il reclamo che ha ricevuto. Ciò non si ripercuoterà sulla procedura di contestazione nei confronti della società emittente della carta. Inoltre, se l'utente apre una contestazione nei confronti della società emittente della carta, successivamente non potrà aprire una contestazione o un reclamo nei confronti di PayPal.

Se l'utente sceglie di contestare una transazione con PayPal e PayPal si pronuncia a sfavore dell'utente, questi può in seguito aprire una contestazione nei confronti della società emittente della carta. Se PayPal non prende una decisione definitiva in merito al reclamo dell'utente entro la data di scadenza prevista per aprire una contestazione nei confronti della società emittente della carta e, a causa del ritardo di PayPal, l'utente recupera una somma inferiore rispetto all'importo totale che gli sarebbe stato rimborsato dalla società emittente della carta, PayPal rimborserà all'utente il resto dell'importo della perdita (meno l'importo già recuperato dal venditore o dalla società emittente della carta).

Prima di contattare la società emittente della carta o di aprire una contestazione nei confronti di PayPal, l'utente deve contattare il venditore per tentare di risolvere il problema in base alle condizioni di reso di quest'ultimo.

---