„PayPal“ pirkėjų apsaugos programa

Paskutinį kartą atnaujinta: 2022 m. sausio 28 d.

„PayPal“ pirkėjų apsaugos programa

Kai ką nors perkate iš pardavėjo, kuris priima mokėjimą „PayPal“, Jums gali būti taikomas pinigų grąžinimas pagal „PayPal“ pirkėjų apsaugos programą. Jei taikoma, „PayPal“ pirkėjų apsaugos programa gali leisti Jums susigrąžinti visą prekės pirkimo kainą ir pradines savo sumokėtas siuntimo išlaidas, jei tokių buvo. „PayPal“ savo nuožiūra nustato, ar Jūsų pretenzija atitinka „PayPal“ pirkėjų apsaugos programos sąlygas. „PayPal“ pirminis sprendimas laikomas galutiniu, tačiau Jums gali būti suteikta galimybė pateikti „PayPal“ apeliaciją dėl sprendimo, jei turite naujos ar įtikinamos informacijos, kurios nebuvo priimant pirminį sprendimą, arba manote, kad sprendimo priėmimo procese įsivėlė klaida.

Programos sąlygos nurodytos **„PayPal“ pirkėjų apsaugos programos** puslapyje ir yra šios naudotojo sutarties dalis.

SVARBU! Jums gali tekti grąžinti prekę pardavėjui arba kitam mūsų nurodytam asmeniui vykdant atsiskaitymą dėl Jūsų pretenzijos. „PayPal“ pirkėjų apsauga nesuteikia Jums teisės susigrąžinti grąžinimo siuntimo išlaidų, kurias galite patirti.

„PayPal“ pirkėjų apsauga gali būti taikoma, kai susiduriate su šiomis konkrečiomis problemomis dėl operacijos:

- negavote prekės iš pardavėjo (toliau – pretenzija dėl Negautos prekės) arba
- gavote prekę, bet ji ne tokia, kokią užsisakėte (toliau – pretenzija dėl Iš esmės aprašymo neatitinkančios prekės).

Jei manote, kad savo „PayPal“ paskyroje atliktos operacijos nepatvirtinote, tokio tipo pretenzija skiriasi nuo „PayPal“ pirkėjų apsaugos ir yra aprašyta skyriuje **Problemų sprendimas**.

Operacijos naudojant QR kodą

Jei ką nors perkate iš pardavėjo asmeniškai, naudodami „PayPal“ prekių ir paslaugų QR kodą, Jūsų mokėjimo operacijai gali būti taikoma „PayPal“ pirkėjų apsauga.

Pretenzijos dėl Negautos prekės

Jūsų pretenzija prašant grąžinti pinigus dėl Negautos prekės pagal „PayPal“ pirkėjų apsaugos programą ***nebus*** tenkinama, jeigu:

- Prekę atsiimate asmeniškai arba pasirūpinsite, kad ją atsiimtų kas nors kitas Jūsų vardu, įskaitant atvejus, kai „PayPal“ pasinaudojate pardavėjo prekybos vietoje, išskyrus kai asmeniškai atliekate mokėjimo už prekes ir paslaugas operacijas su „PayPal“ QR kodu.
- Pardavėjas pateikė pristatymo įrodymą.

Jei pardavėjas pateikia įrodymų, kad Jums pristatė prekes, pretenziją dėl Negautos prekės „PayPal“ gali išspręsti pardavėjo naudai, net jeigu Jūs tvirtinate, kad prekės negavote.

Pretenzijos dėl Iš esmės aprašymo neatitinkančios prekės

Prekė gali būti laikoma Iš esmės neatitinkančia aprašymo, jeigu:

- Prekė iš esmės skiriasi nuo pardavėjo pateikto jos aprašymo.
- Gavote visiškai kitokią prekę.
- Prekės būklė buvo neteisingai nurodyta. Pavyzdžiui, buvo nurodyta, kad prekė nauja, bet gavote panaudotą prekę.
- Prekė buvo reklamuojama kaip autentiška, bet ji nėra autentiška (t. y. klastotė).
- Prekei trūksta pagrindinių dalių ar savybių, o šie faktai nebuvo paminėti prekės aprašyme, kai ją pirkote.
- Įsigijote tam tikrą prekių skaičių, bet jų visų negavote.
- Prekė buvo sugadinta siuntimo metu.
- Prekė netinkama naudoti tokios būklės, kokios ją gavote, ir nebuvote apie tokią jos būklę įspėtas.

Prekė negali būti laikoma Iš esmės neatitinkančia aprašymo, jeigu:

- Pardavėjas teisingai nurodė prekės defektą prekės aprašyme.
- Prekė buvo tinkamai apibūdinta, bet, kai gavote, Jūs jos nebenorėjote.
- Prekė buvo tinkamai apibūdinta, bet neatitiko Jūsų lūkesčių.
- Ant prekės yra nedidelių įbrėžimų, tačiau buvo nurodyta, kad ji yra naudota.

Netinkamos prekės ir operacijos

„PayPal“ pirkėjų apsauga netaikoma šioms prekėms ar operacijoms:

- Nekilnojamajam turtui, įskaitant gyvenamosios paskirties turtą.

- Ttransporto priemonėms, įskaitant, be kita ko, motorines transporto priemones, motociklus, pramogines transporto priemones, lėktuvus ir laivus, išskyrus poilsiui ir pramogoms naudojamas asmenines kilnojamąsias lengvąsias transporto priemones, pavyzdžiui, dviračius ir riedžius.
- Verslams (kai perkate verslą arba investuojate į verslą).
- Gamyboje naudojamai pramoninei įrangai.
- Mokėjimams, kurie prilygsta gryniesiems pinigams, įskaitant saugomos vertės priemones, pavyzdžiui, dovanų korteles ir išankstinio mokėjimo korteles.
- Mokėjimams už auksą (nesvarbu, fizine forma ar prekiaujant biržoje).
- Bet kokios rūšies finansiniams produktams arba investicijoms.
- Lošimų, žaidimų ir (arba) bet kokiai kitai veiklai, kuriai taikomas dalyvavimo mokestis ir galima laimėti prizą.
- Aukoms, įskaitant mokėjimus sutelktinio finansavimo platformose, taip pat mokėjimus, atliktus sutelktinio skolinimo platformose.
- Mokėjimams valstybės valdomoms įstaigoms (išskyrus valstybines įmones) arba tretiesiems asmenims, veikiantiems valstybės valdomų įstaigų ar valdžios institucijų vardu.
- Mokėjimams, siunčiamiems bet kokiai sąskaitų apmokėjimo platformai naudojant „PayPal“.
- Pretenzijoms dėl Iš esmės aprašymo neatitinkančios prekės, jei prekė visiškai ar iš dalies gaminta pagal individualų užsakymą.
- Pretenzijoms dėl Negautų prekių, kai pretenzija teikiama dėl fizinių, materialių prekių, kurias atsiimate asmeniškai arba pavedate jas atsiimti kitam asmeniui Jūsų vardu. Tai apima prekes, įsigytas mažmeninės prekybos vietoje, išskyrus atvejus, kai atlikote mokėjimo operaciją asmeniškai, naudodami prekėms ir paslaugoms skirtą **„PayPal“ QR kodą**.
- Bet kam, kas yra draudžiama pagal „PayPal“ **Priimtino naudojimo politiką**.
- Mokėjimams, kurie įvykdyti naudojant „PayPal“ išmokų (anksčiau mokėjimo keliems gavėjams) funkciją.
- Asmeniniams mokėjimams, įskaitant mokėjimus, kurie siunčiami naudojant „PayPal“ mokėjimų draugams ir šeimai funkciją.
- Mokėjimams, kurių nesiuntėte naudodami savo „PayPal“ paskyrą.
- Prekėms, kurios skirtos perparduoti, įskaitant vienos prekės operacijas arba operaciją, kuri apima kelias prekes.

Operacijos, kurioms taikoma „PayPal“ pirkėjų apsauga

„PayPal“ pirkėjų apsauga galėsite pasinaudoti, jei atitiksite visus toliau nurodytus reikalavimus:

- Turite geros būklės „PayPal“ paskyrą.
- Sumokėjote už tinkamą prekę iš savo „PayPal“ paskyros.

- Prieš kreipdamiesi į Sprendimų centrą dėl pretenzijos pagal „PayPal“ pirkėjų apsaugos programą bandėte susisiekti su pardavėju, kad išspręstumėte problemą tiesiogiai.
- Per nurodytą laiką pateikėte „PayPal“ prašomus dokumentus ir kitą informaciją.
- Sprendimų centre užregistravote ginčą per 180 dienų nuo mokėjimo išsiuntimo dienos, tada laikėtės mūsų elektroninio ginčų sprendimo procedūros.
- Negavote kompensacijos iš kito šaltinio arba nesusitarėte su juo dėl alternatyvaus su Jūsų pirkiniu susijusio sprendimo.

Elektroninis ginčų sprendimas

Jei negalite išspręsti su operacija susijusios problemos tiesiogiai su pardavėju, norėdami pateikti pretenziją pagal „PayPal“ pirkėjų apsaugos nuostatas turite laikytis **Sprendimų centro** elektroninio ginčų sprendimo procedūros. Taip pat pretenziją galite pateikti (2 veiksmas) paskambinę mums ir pasikalbėję su mūsų darbuotoju. Toliau nurodomi veiksmai, kuriuos turite atlikti. Jei jų neatliksite, Jūsų pretenzija gali būti atmesta:

1 veiksmas. **Užregistruokite ginčą** per 180 dienų nuo Jūsų atlikto mokėjimo dienos. Tai gali suteikti galimybę Jums pradėti tiesioginį pokalbį su pardavėju dėl su operacija susijusios problemos ir galbūt taip išspręsite ginčą. Jei negalite išspręsti ginčo tiesiogiai su pardavėju, pereikite prie 2 veiksmo. Mes sulaikysime visas su operacija susijusias lėšas pardavėjo „PayPal“ paskyroje, kol ginčas bus išspręstas arba baigtas.

2 veiksmas. **Perkvalifikuokite ginčą į pretenziją** dėl kompensacijos per 20 dienų nuo ginčo pradžios, jei Jūs ir pardavėjas negalite susitarti, arba mes automatiškai laikysime ginčą baigtu. Ginčą į pretenziją dėl kompensacijos galite perkvalifikuoti **Sprendimų centre**. Šiame etape ginčą į pretenziją taip pat gali perkvalifikuoti pardavėjas arba „PayPal“. Jei teikiate pretenziją dėl Negautos prekės, prieš perkvalifikuojant ginčą „PayPal“ gali paprašyti Jūsų palaukti bent 7 (septynias) dienas nuo skundo pateikimo datos.

3 veiksmas. **Pateikite „PayPal“ prašomus dokumentus ar kitą informaciją** po to, kai Jūs, pardavėjas ar „PayPal“ perkvalifikuoja Jūsų ginčą į pretenziją dėl kompensacijos. „PayPal“ gali reikalauti pateikti kvitus, trečiųjų asmenų vertinimus, policijos ataskaitas ar kitus dokumentus, kuriuos nurodo „PayPal“. Prašomus dokumentus turite pateikti laiku, kaip nurodome savo susirašinėjime su Jumis.

4 veiksmas. **Laiku įvykdykite „PayPal“ su prekės išsiuntimu susijusius prašymus**, jei teikiate pretenziją dėl Iš esmės aprašymo neatitinkančios prekės. „PayPal“ gali reikalauti, kad savo sąskaita išsiųstumėte prekę atgal pardavėjui, „PayPal“ arba trečiajam asmeniui (kurį nurodys „PayPal“) ir pateiktumėte pristatymo įrodymą.

5 veiksmas. **„PayPal“ priims galutinį sprendimą** (įskaitant automatinį bet kokio ginčo ar pretenzijos užbaigimą) savo nuožiūra, remdamasi pirmiau išdėstytais tinkamumo

reikalavimais, visa papildoma informacija, pateikta elektroninio ginčo sprendimo proceso metu, arba bet kokia kita informacija, kurią „PayPal“ laiko svarbia ir tinkama tokiomis aplinkybėmis.

Ginčas su „PayPal“ arba Jūsų kortelės išdavėju

Jei per „PayPal“ paskyrą atliktai operacijai kaip mokėjimo būdą naudojote debeto arba kredito kortelę ir esate nepatenkintas operacija, gali būti, kad turite teisę užginčyti operaciją susisiekus su savo kortelės išdavėju. Jums taikomos pinigų grąžinimo į kortelę teisės gali būti platesnės nei numatytos pagal „PayPal“ pirkėjų apsaugos nuostatas. Pavyzdžiui, jei susisiekę su kortelės išdavėju užginčysite operaciją, galite susigrąžinti sumas, kurias sumokėjote už netinkamas prekes, net jei jos neatitinka apsaugos taikymo reikalavimų, kuriuos mes taikome pretenzijoms dėl Iš esmės aprašymo neatitinkančios prekės.

Jūs turite pasirinkti, ar tęsti ginčą su „PayPal“ pagal „PayPal“ pirkėjų apsaugos programą, ar tęsti ginčą su savo kortelės išdavėju. Vienu metu negalite tęsti abiejų ginčų arba siekti dvigubos kompensacijos. Jei tęsite ginčą su mumis ir (arba) mums pateiksite pretenziją ir tuo pačiu metu tęsite ginčą dėl tos pačios operacijos su savo kortelės išdavėju, mes nutrauksime Jūsų ginčą su mumis ir (arba) atmesime mums pateiktą pretenziją. Tai neturės įtakos ginčo su kortelės išdavėju procesui. Be to, jei tęsite ginčą su savo kortelės išdavėju, vėliau negalėsite tęsti ginčo su mumis ir (arba) mums pateikti pretenzijos.

Jei nuspręsite ginčą dėl operacijos pradėti su „PayPal“ ir mes priimsime sprendimą ne Jūsų naudai, vėliau galėsite tęsti ginčą su savo kortelės išdavėju. Jei „PayPal“ nepriima galutinio sprendimo dėl Jūsų pretenzijos iki skundo pateikimo kortelės išdavėjui termino pabaigos ir dėl to, kad pavėlavote pateikti skundą, Jūs susigrąžinate ne visą sumą, kurią būtumėte turėję teisę susigrąžinti iš kortelės išdavėjo, mes kompensuosime Jums likusią Jūsų patirtų nuostolių dalį (atėmus bet kokią sumą, kurią jau atgavote iš pardavėjo arba savo kortelės išdavėjo).

Prieš kreipdamiesi į savo kortelės išdavėją arba pateikdami skundą „PayPal“, turėtumėte susisiekti su pardavėju ir pabandyti išspręsti problemą vadovaujantis pardavėjo grąžinimo politika.