

# PERLINDUNGAN PEMBELI PAYPAL

Kemas Kini Terakhir: 20 Jun 2024

## Perlindungan Pembeli PayPal

Apabila anda membeli sesuatu daripada penjual yang menerima bayaran PayPal, anda mungkin layak untuk bayaran balik di bawah program Perlindungan Pembeli PayPal, terma dan syarat yang dinyatakan di sini dan merupakan sebahagian daripada [perjanjian pengguna](#). Apabila bersesuaian, program Perlindungan Pembeli PayPal melayakkan anda menerima bayaran balik untuk harga pembelian penuh item serta kos penghantaran asal yang anda bayar, jika ada. PayPal menentukan, mengikut budi bicara mutlak, sama ada tuntutan anda layak untuk program Perlindungan Pembeli PayPal berdasarkan keperluan kelayakan, apa-apa maklumat atau dokumentasi yang disediakan semasa proses resolusi, atau apa-apa maklumat lain yang disifatkan sebagai relevan dan sesuai oleh PayPal dalam keadaan sedemikian. Penentuan asal PayPal dianggap muktamad, tetapi anda mungkin boleh memfailkan rayuan terhadap keputusan tersebut dengan PayPal jika anda mempunyai maklumat baharu atau meyakinkan yang tidak tersedia pada masa penentuan asal atau anda percaya terdapat ralat dalam proses membuat keputusan.

**PENTING:** Anda mungkin dikehendaki untuk memulangkan item kepada penjual atau pihak lain yang kami tentukan sebagai sebahagian daripada penyelesaian tuntutan anda. Program Perlindungan Pembeli PayPal tidak melayakkan anda untuk menerima bayaran balik kos pengirisan balik yang mungkin anda tanggung.

Program Perlindungan Pembeli PayPal boleh digunakan apabila anda menghadapi masalah khusus ini dengan transaksi:

- Anda tidak menerima item anda daripada penjual (dirujuk sebagai tuntutan "Item Tidak Diterima"), atau
- Anda menerima item, tetapi item itu bukan item yang dipesan (dirujuk sebagai tuntutan "Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan").

Jika anda percaya transaksi yang dibuat melalui akaun PayPal anda tidak dibenarkan oleh anda, jenis tuntutan ini berbeza daripada program Perlindungan Pembeli, dan diterangkan di bawah [Liabiliti untuk Transaksi Tidak Dibenarkan](#).

## Tuntutan Item Tidak Diterima

Tuntutan anda **tidak akan** layak untuk bayaran balik di bawah program Perlindungan Pembeli PayPal untuk tuntutan Item Tidak Diterima jika:

- Anda mengambil item sendiri, atau mengatur untuk item diambil bagi pihak anda, termasuk jika anda menggunakan PayPal di lokasi kedai penjual, atau
- Penjual telah menyediakan [bukti pengirisan atau bukti penghantaran](#).

Jika penjual menunjukkan bukti bahawa mereka telah menghantar barangan ke alamat anda, PayPal mungkin memihak kepada penjual untuk tuntutan Item Tidak Diterima walaupun anda mendakwa anda tidak menerima barangan.

### **Tuntutan Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan**

Item boleh dianggap Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan jika:

- Item berbeza dengan ketara daripada keterangan penjual.
- Anda menerima item yang berbeza sama sekali.
- Keadaan item tidak seperti digambarkan. Contohnya, item diterangkan sebagai "baharu", tetapi item telah digunakan.
- Item telah diiklankan sebagai tulen tetapi sebenarnya bukan (iaitu tiruan).
- Item hilang bahagian atau ciri utama dan fakta tersebut tidak didedahkan dalam perihalan item apabila anda membelinya.
- Anda membeli sejumlah item tertentu tetapi tidak menerima kesemuanya.
- Item telah rosak dengan ketara semasa pengiriman.
- Item tidak boleh digunakan dalam keadaan item diterima dan tidak didedahkan sedemikian.

Sesuatu item tidak boleh dianggap sebagai Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan jika:

- Item tersebut sama dengan ketara dengan keterangan penjual.
- Kecacatan pada item dinyatakan dengan betul oleh penjual dalam keterangan item.
- Item diterangkan dengan betul, tetapi anda tidak mahukan item selepas menerimanya.
- Item diterangkan dengan betul, tetapi tidak memenuhi jangkaan anda.
- Item mempunyai sedikit calar dan diterangkan sebagai "terpakai."

### **Item dan Transaksi yang Tidak Layak**

Item atau transaksi berikut **tidak** layak untuk perlindungan di bawah program Perlindungan Pembeli PayPal:

- Harta tanah, termasuk harta tanah kediaman
- Kenderaan, termasuk, tetapi tidak terhad kepada kenderaan bermotor, motosikal, kenderaan rekreasi, pesawat dan bot, kecuali kenderaan ringan mudah alih yang digunakan secara peribadi untuk tujuan rekreasi seperti basikal dan papan hover beroda
- Perniagaan (apabila anda membeli atau melabur dalam perniagaan)

- Jentera perindustrian yang digunakan dalam pembuatan
- Bayaran yang bersamaan dengan tunai, termasuk item nilai yang disimpan seperti kad hadiah dan kad prabayar
- Bayaran yang dibuat berkaitan dengan emas (sama ada dalam bentuk fizikal atau dalam bentuk dagangan bursa)
- Apa-apa jenis produk kewangan atau pelaburan
- Token bukan sepiawai (NFT).
- Perjudian, permainan dan/atau mana-mana aktiviti lain dengan yuran masuk dan hadiah
- Sumbangan, termasuk bayaran pada platform pendanaan awam serta bayaran yang dibuat pada platform peminjaman awam
- Bayaran kepada badan kerajaan (kecuali perusahaan milik kerajaan), agensi kerajaan, atau kepada pihak ketiga yang bertindak bagi pihak badan kerajaan atau agensi kerajaan
- Bayaran kepada mana-mana perkhidmatan bayaran bil
- Tuntutan **Tidak Ketara Seperti yang Diterangkan** untuk item yang ditempah khas separa atau sepenuhnya
- Tuntutan **Item Tidak Diterima** untuk item fizikal dan ketara yang anda terima secara peribadi atau uruskan untuk diambil bagi pihak anda. Ini termasuk item yang dibeli di lokasi kedai penjual, kecuali jika anda membayar transaksi secara peribadi dengan menggunakan kod QR barangan dan perkhidmatan PayPal
- Apa-apa sahaja yang dilarang oleh **Polisi Guna Boleh Terima** PayPal
- Bayaran yang dibuat menggunakan Bayaran Berkumpulan PayPal (dahulunya Bayaran Berkumpulan)
- Bayaran peribadi, termasuk bayaran yang dihantar menggunakan fungsi rakan dan keluarga PayPal
- Bayaran yang anda tidak hantar menggunakan akaun PayPal anda
- Item yang tujuannya untuk dijual semula, termasuk transaksi item tunggal atau transaksi yang melibatkan beberapa item

### **Kelayakan transaksi untuk program Perlindungan Pembeli PayPal**

Untuk melayakkan diri bagi Perlindungan Pembeli PayPal anda mesti memenuhi semua keperluan berikut:

- Mempunyai akaun PayPal dalam kedudukan yang baik.
- Membayar untuk item yang layak daripada akaun PayPal anda.

- Mencuba untuk menghubungi penjual bagi menyelesaikan isu anda secara langsung sebelum memfailkan tuntutan di bawah Perlindungan Pembelian PayPal melalui Pusat Resolusi.
- Memberi respons kepada permintaan PayPal untuk dokumentasi dan maklumat lain dalam masa yang diminta.
- Buka pertikaian di **Pusat Resolusi** dalam **rangka masa yang berkenaan** dan ikuti proses **penyelesaian pertikaian dalam talian** kami.
- Tidak menerima pemulihan atau bersetuju dengan resolusi alternatif yang berkaitan dengan pembelian anda daripada sumber lain.

### Proses penyelesaian pertikaian dalam talian

Jika anda tidak dapat menyelesaikan isu berkaitan transaksi secara terus dengan penjual, anda mesti mematuhi proses penyelesaian pertikaian dalam talian kami melalui **Pusat Resolusi** untuk meneruskan tuntutan di bawah program Perlindungan Pembeli kami. Anda juga boleh memfailkan tuntutan (Langkah 2 di bawah) dengan menghubungi kami dan bercakap dengan ejen. Langkah yang anda mesti ikuti diterangkan di bawah, dan jika anda tidak mematuhi langkah ini, tuntutan anda mungkin ditolak:

**Langkah 1: Buka pertikaian** dalam **rangka masa yang berkenaan**. Tindakan ini mungkin membenarkan anda memulakan perbualan langsung dengan penjual mengenai isu anda dengan transaksi yang boleh membantu menyelesaikan pertikaian tersebut. Jika anda tidak dapat menyelesaikan pertikaian secara langsung dengan penjual, teruskan ke Langkah 2. Kami akan **menahan** semua dana yang berkaitan dengan transaksi dalam akaun PayPal penjual sehingga pertikaian diselesaikan atau ditutup.

**Langkah 2: Panjangkan pertikaian kepada tuntutan** bayaran balik dalam tempoh 20 hari selepas membuka pertikaian jika anda dan penjual tidak mendapat kata sepakat, atau kami akan menutup pertikaian secara automatik. Anda boleh memanjangkan pertikaian kepada tuntutan untuk bayaran balik melalui **Pusat Resolusi**. Penjual atau PayPal juga boleh memanjangkan pertikaian kepada tuntutan pada ketika ini. PayPal mungkin meminta anda untuk menunggu sekurang-kurangnya 7 hari dari tarikh transaksi untuk mengemukakan pertikaian.

**Langkah 3: Beri respons kepada permintaan PayPal untuk dokumentasi atau maklumat lain**, selepas anda, penjual atau PayPal memanjangkan pertikaian anda kepada tuntutan untuk bayaran balik. PayPal mungkin memerlukan anda untuk menyediakan resit, penilaian pihak ketiga, laporan polis atau dokumen lain yang ditentukan oleh PayPal. Anda mesti memberi respons kepada permintaan ini tepat pada masanya seperti yang diminta dalam surat-menyurat kami dengan anda.

**Langkah 4: Patuhi permintaan pengiriman PayPal tepat pada masanya** jika anda memfailkan tuntutan Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan. PayPal mungkin memerlukan anda, dengan perbelanjaan anda sendiri, untuk mengirim item semula kepada penjual, PayPal atau kepada pihak ketiga (yang akan ditentukan oleh PayPal) dan memberikan bukti penghantaran.

#### **Bukti penghantaran bermaksud:**

Bagi transaksi yang kurang daripada USD\$750 (atau ambang mata wang sepadan dalam jadual di bawah), pengesahan yang boleh dilihat dalam talian dan termasuk alamat penghantaran

yang memaparkan sekurang-kurangnya bandar/ atau poskod, tarikh penghantaran, dan identiti syarikat pengiriman yang anda gunakan.

Bagi transaksi yang berjumlah USD\$750 (atau ambang mata wang yang sepadan dalam jadual di bawah) atau lebih, anda mesti memberikan pengesahan tandatangan penghantaran (kecuali pembeli yang mempunyai akaun PayPal berdaftar: di Albania, Andorra, Bosnia dan Herzegovina, Croatia, Iceland, Israel atau Ukraine yang keperluan tersebut tidak akan terpakai). Jika transaksi tersebut dalam mata wang yang tidak disenaraikan dalam jadual, maka pengesahan tandatangan diperlukan apabila bayaran melebihi kesamaan nilai USD\$750 pada kadar pertukaran PayPal yang digunakan pada masa transaksi diproses.

| <b>Ambang mata wang pengesahan tandatangan</b> |                 |                      |                 |
|--|-----------------|----------------------|-----------------|
| Mata wang                                      | Nilai transaksi | Mata wang            | Nilai transaksi |
| Dolar Australia:                               | 850 AUD         | Dolar New Zealand:   | 950 NZD         |
| Real Brazil:                                   | 1,750 BRL       | Krone Norway:        | 4,600 NOK       |
| Dolar Kanada:                                  | 850 CAD         | Peso Filipina:       | 34,000 PHP      |
| Koruna Czech:                                  | 15,000 CZK      | Zlotych Poland:      | 2,300 PLN       |
| Krone Denmark:                                 | 4,100 DKK       | Ruble Rusia:         | 48,000 RUB      |
| Euro:  | 550 EUR         | Dolar Singapura:     | 950 SGD         |
| Dolar Hong Kong:                               | 6,000 HKD       | Krona Sweden:        | 4,950 SEK       |
| Forint Hungary:                                | 170,000 HUF     | Franc Swiss:         | 700 CHF         |
| Shekel Israel:                                 | 2,700 ILS       | Dolar Baharu Taiwan: | 23,000 TWD      |
| Yen Jepun:                                     | 77,000 JPY      | Baht Thai:           | 24,500 THB      |
| Ringgit Malaysia:                              | 3,100 MYR       | Paun Sterling U.K.:  | 450 GBP         |
| Peso Mexico:                                   | 10,000 MXN      | Dolar A.S.:          | 750 USD         |

**Langkah 5: PayPal akan membuat keputusan muktamad** (termasuk menutup sebarang pertikaian atau tuntutan secara automatik), mengikut budi bicara mutlaknya, berdasarkan keperluan dan kelayakan yang dinyatakan di atas, sebarang maklumat tambahan yang disediakan semasa proses penyelesaian pertikaian dalam talian atau sebarang maklumat lain disifatkan sebagai berkaitan dan wajar oleh PayPal di dalam keadaan sedemikian.

Sila ambil perhatian bahawa apabila anda membuat **Pembelian Bayaran Mikro Barangan Digital**, terdapat peraturan khas yang dikenakan dan termasuk ambang yang dipratentukan yang kami boleh, atas budi bicara kami, membalikkan transaksi tanpa memerlukan anda mengambil tindakan selanjutnya. Kami mungkin mengehadkan bilangan pembalikan automatik di mana anda mendapat manfaat, namun begitu, anda masih boleh mengikuti proses penyelesaian pertikaian standard PayPal yang diterangkan di atas.

Sekiranya PayPal membuat keputusan akhir yang memihak kepada pembeli atau penjual, setiap pihak mesti mematuhi keputusan PayPal.

Jika PayPal didapati memihak kepada pembeli, PayPal akan membayar balik pembeli untuk harga pembelian penuh item dan kos penghantaran asal.

Dalam kes penjual tidak berjaya dalam tuntutan, penjual tidak akan menerima bayaran balik ke atas yuran PayPal yang berkaitan dengan transaksi.

Jika penjual tidak berjaya dalam tuntutan Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan disebabkan item yang dijual tersebut palsu, penjual akan dikehendaki untuk memberikan bayaran balik penuh kepada pembeli dan anda tidak akan menerima kembali item.

### **Membuka Pertikaian: Rangka masa**

| <b>Jenis Tuntutan</b>                          | <b>Rangka masa</b>  |
|--|---|
| Item Tidak Diterima                            | Pertikaian mesti dibuka dalam tempoh 180 hari dari tarikh anda menghantar bayaran kepada penjual.   |
| Tuntutan Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan | Pertikaian mesti dibuka (i) dalam tempoh 30 hari dari <b>tarikh penghantaran atau pemenuhan</b> (seperti yang berkenaan) pesanan atau (ii) dalam masa 180 hari dari tarikh anda menghantar bayaran kepada penjual, yang mana-mana lebih awal. |
| Transaksi Tidak Dibenarkan dan Ralat Lain      | Rujuk kepada <b>perjanjian pengguna</b> rangka masa berkenaan.  |

### **Pertikaian dengan PayPal atau pengeluar kad anda**

Jika anda menggunakan kad kredit atau kad debit sebagai kaedah bayaran untuk transaksi melalui akaun PayPal anda dan anda tidak puas hati dengan transaksi tersebut, anda mungkin berhak untuk mempertikaikan transaksi dengan pengeluar kad anda. Hak caj balik kad yang bersesuaian mungkin lebih luas daripada yang tersedia kepada anda di bawah program Perlindungan Pembeli PayPal. Sebagai contoh, jika anda mempertikaikan transaksi dengan pengeluar kad anda, anda mungkin boleh mendapatkan semula amaun yang anda bayar untuk item yang tidak memuaskan walaupun ia tidak layak untuk perlindungan daripada kami di bawah tuntutan Ketara Tidak Seperti yang Diterangkan.

Anda mesti memilih sama ada untuk meneruskan pertikaian dengan PayPal di bawah program Perlindungan Pembeli kami, atau untuk meneruskan pertikaian dengan pengeluar kad anda.

Anda tidak boleh melakukan kedua-duanya pada masa yang sama atau mendapatkan pemulihan berganda. Jika anda membuat pertikaian/tuntutan dengan kami dan anda juga membuat pertikaian untuk transaksi yang sama dengan pengeluar kad anda, kami akan menutup pertikaian/tuntutan anda dengan kami. Tindakan ini tidak akan menjejaskan proses pertikaian dengan pengeluar kad anda. Di samping itu, jika anda meneruskan pertikaian dengan pengeluar kad anda, anda tidak boleh meneruskan pertikaian/tuntutan dengan kami kemudian.

Jika anda memilih untuk mempertikaikan transaksi dengan PayPal dan kami membuat keputusan yang tidak memihak kepada anda, anda boleh meneruskan pertikaian dengan pengeluar kad anda kemudian. Jika PayPal tidak membuat keputusan muktamad ke atas tuntutan anda sehingga selepas tarikh akhir pengeluar kad anda untuk memfailkan pertikaian, dan disebabkan kelewatan kami, amaun yang anda terima kurang daripada amaun penuh yang layak anda terima daripada pengeluar kad, kami akan membayar balik baki kerugian tersebut kepada anda (tolak apa-apa amaun yang anda telah peroleh daripada penjual atau pengeluar kad anda). Sebelum menghubungi pengeluar kad anda atau memfailkan pertikaian dengan PayPal, anda perlu menghubungi penjual untuk cuba menyelesaikan isu anda selaras dengan polisi pemulangan penjual.