

PAYPALS KJØPERBESKYTTELSESPROGRAM

Sist oppdatert: 28. mai 2024

PayPals kjøperbeskyttelse

Når du kjøper noe fra en selger som godtar PayPal, kan du være kvalifisert for refusjon i henhold til PayPals kjøperbeskyttelse, med vilkårene og betingelsene som er beskrevet her, og som utgjør en del av [brukeravtalen](#). Der den gjelder, gir PayPals kjøperbeskyttelse deg rett til refusjon av hele kjøpesummen for varen pluss eventuelle opprinnelige fraktkostnader du betalte. PayPal bestemmer etter eget skjønn om kravet er kvalifisert for PayPals kjøperbeskyttelse, basert på kvalifikasjonskravene, all informasjon eller dokumentasjon som gis i løpet av løsningsprosessen, eller annen informasjon PayPal anser som relevant og hensiktsmessig i henhold til omstendighetene. PayPals opprinnelige avgjørelse anses som endelig, men du kan anke avgjørelsen til PayPal hvis du har ny eller overbevisende informasjon som ikke var tilgjengelig på tidspunktet for den opprinnelige avgjørelsen, eller hvis du mener det var en feil i beslutningsprosessen.

VIKTIG: Du kan bli pålagt å returnere varen til selgeren eller en annen part vi angir, som en del av oppgjøret knyttet til kravet ditt. PayPals kjøperbeskyttelse gir deg ikke rett til refusjon av returfraktkostnadene som kan påløpe.

PayPals kjøperbeskyttelse kan gjelde når du opplever disse spesifikke problemene med en transaksjon:

- Du har ikke mottatt varen fra en selger (kalles et krav av typen «Vare ikke mottatt»).
- Du har mottatt en vare, men varen er ikke den du bestilte (kalles et krav av typen «Avviker vesentlig fra beskrivelsen»).

Hvis du mener at en transaksjon som er gjort via PayPal-kontoen din, ikke er godkjent av deg, avviker denne typen krav fra PayPals kjøperbeskyttelse og er beskrevet nedenfor under [Løse problemer](#).

Krav av typen «Vare ikke mottatt»

Kravet ditt kvalifiserer **ikke** for refusjon i henhold til PayPals kjøperbeskyttelse for krav av typen «Vare ikke mottatt» hvis:

- Du henter varen personlig eller arrangerer henting på dine vegne, inkludert hvis du bruker PayPal i en selgers fysiske butikk.
- Selgeren har fremlagt [leveringsbevis](#).

Hvis selgeren legger frem bevis på at varene ble levert til deg, kan PayPal tolke dette til fordel for selgeren ved et krav av typen «Vare ikke mottatt», selv om du hevder at du ikke har mottatt varene.

Krav av typen «Avviker vesentlig fra beskrivelsen»

En vare kan anses som å avvike vesentlig fra beskrivelsen hvis:

- Varen avviker vesentlig fra selgerens beskrivelse av den.
- Du har mottatt en helt annen vare.
- Varens tilstand var feilaktig fremstilt. Varen ble for eksempel beskrevet som «ny», men var brukt.
- Varen var annonsert som ekte, men er ikke ekte (f.eks. en forfalskning).
- Varen mangler sentrale deler eller egenskaper, og dette ikke var oppgitt i beskrivelsen av varen da du kjøpte den.
- Du har kjøpt et bestemt antall varer, men ikke mottatt alle.
- Varen ble skadet under forsendelsen.
- Varen ikke kan brukes i tilstanden den ble mottatt i, og det ikke var opplyst om dette.

En vare kan ikke anses som å avvike vesentlig fra beskrivelsen hvis:

- Varens mangler ble korrekt beskrevet i selgerens beskrivelse av varen.

- Varen var korrekt beskrevet, men du ikke ville ha den etter at du mottok den.
- Varen var korrekt beskrevet, men ikke oppfylte forventningene dine.
- Varen har mindre riper og var beskrevet som «brukt».

Varer og transaksjoner som ikke oppfyller kravene

Følgende varer eller transaksjoner kvalifiserer ikke for PayPals kjøperbeskyttelse:

- Eiendom, inkludert boligeiendom.
- Kjøretøy (inkludert, men ikke begrenset til motorkjøretøy, motorsykler, bobiler/campingvogner, fly og båter), med unntak av personlige og bærbare lette kjøretøy for fritidsformål, som sykler og ståhjulinger.
- Bedrifter (når du kjøper eller investerer i en bedrift).
- Industrimaskiner som brukes i produksjon.
- Betalinger som tilsvarer kontanter, inkludert lagrede verdivarer som gavekort og forhåndsbetalte kort.
- Betalinger knyttet til gull (enten i fysisk form eller på børs).
- Finansielle produkter eller investeringer av alle slag.
- Non-fungible tokens (NFT-er).
- Veddemål, spill og/eller annen aktivitet med deltakelsesavgift og premie.
- Donasjoner, inkludert betalinger på såkalte crowdfunding-plattformer samt betalinger gjort på crowdlending-plattformer.
- Betalinger til et statlig organ (med unntak av statseide virksomheter) eller tredjeparter som handler på vegne av statlige eller offentlige organer.
- Betalinger som sendes til en fakturabetalingstjeneste ved bruk av PayPal.
- Varer som hevdes å [avvike vesentlig fra beskrivelsen](#), ved helt eller delvis personlig tilpassede varer.
- Krav av typen [vare ikke mottatt](#) for fysiske varer som du henter selv eller arrangerer henting av på dine vegne. Dette inkluderer varer kjøpt i butikk, med unntak av hvis du betalte for varene og tjenestene personlig med PayPal-QR-kode.
- Alt som er forbudt i henhold til PayPals [retningslinjer for akseptabel bruk](#).
- Betalinger som er gjort ved bruk av PayPal-utbetalinger (tidligere «massebetaling»).
- Personlige betalinger, inkludert betalinger som er sendt med PayPals venner og familie-funksjon.
- Betalinger du ikke har sendt med PayPal-kontoen din.
- Varer som er ment for videresalg, inkludert enkeltvaretransaksjoner eller transaksjoner som inkluderer flere varer.

Transaksjoner kvalifisert for PayPals kjøperbeskyttelse

For å være kvalifisert for PayPals kjøperbeskyttelse må du oppfylle alle følgende krav:

- ha en PayPal konto med god anseelse
- betale for den kvalifiserte varen fra PayPal-kontoen din
- prøve å kontakte selgeren for å løse problemet direkte før du sender inn et krav i henhold til PayPals kjøperbeskyttelse via [løsningssenteret](#)
- svare på PayPals forespørsel om dokumentasjon og annen informasjon innen den forespurte tidsperioden
- Åpne en tvist i [løsningssenteret](#) innen den [gjeldende tidsfristen](#) og følg den [elektroniske tvisteløsningsprosessen](#) vår.
- ikke ha mottatt kompensasjon eller avtalt en alternativ løsning knyttet til kjøpet fra en annen kilde

Elektronisk tvisteløsningsprosess

Hvis du ikke kan løse et transaksjonsrelatert problem med en selger direkte, må du følge den elektroniske tvisteløsningsprosessen via [løsningssenteret](#) for å forfølge et krav i henhold til PayPals kjøperbeskyttelse. Du kan også sende inn et krav (trinn 2 nedenfor) ved å ringe oss og snakke med en agent. Trinnene du må følge, beskrives nedenfor, og hvis du ikke følger disse trinnene, kan kravet ditt bli avvist:

Trinn 1: **Åpne en tvist** innen gjeldende [tidsramme](#). Dette kan gjøre det mulig for deg å starte en direkte samtale med selgeren om problemene knyttet til transaksjonen, noe som kan bidra til å løse tvisten. Hvis du ikke kan løse tvisten direkte med selgeren, går du videre til trinn 2. Vi vil [reservere](#) alle beløp relatert til transaksjonen på selgerens PayPal-konto, frem til tvisten er løst eller lukket.

Trinn 2: **Eskaler tvisten til et krav** om tilbakebetaling innen 20 dager etter at tvisten ble åpnet, hvis du og selgeren ikke klarer å finne en løsning. Hvis ikke lukker vi tvisten automatisk. Du kan eskalere tvisten til et krav om tilbakebetaling via [løsningssenteret](#). Selgeren eller PayPal kan også eskalere tvisten til et krav på dette tidspunktet. Hvis kravet ditt er av typen «Vare ikke mottatt», kan PayPal be deg om å vente minst 7 dager fra tvisten ble åpnet, før du eskalerer tvisten.

Trinn 3: **Svar på PayPals forespørsel om dokumentasjon eller annen informasjon** etter at du, selgeren eller PayPal har eskalert tvisten til et krav om tilbakebetaling. PayPal kan kreve at du legger frem kvitteringer, tredjepartsvurderinger, politirapporter eller andre dokumenter som PayPal spesifiserer. Du må

svare på disse forespørslene innen rimelig tid, som forespurt i vår korrespondanse med deg.

Trinn 4: **Etterlev PayPals fraktforespørsler innen rimelig tid** hvis kravet ditt er av typen «Avviker vesentlig fra beskrivelsen». PayPal kan kreve at du for egen regning sender varen tilbake til selgeren, PayPal eller en tredjepart (som spesifisert av PayPal), og at du fremlegger leveringsbevis.

Trinn 5: **PayPal tar en endelig avgjørelse** (herunder automatisk lukking av en tvist eller krav) etter eget skjønn basert på kvalifikasjonskravene oppgitt over, eventuell ny informasjon fremlagt under den elektroniske tvisteløsningsprosessen eller annen informasjon som PayPal vurderer som relevant og hensiktsmessig for saken.

Åpne tvister: Tidsrammer

Type krav	Tidsramme
Vare ikke mottatt	Tvisten må åpnes innen 180 dager fra datoen du sendte betalingen til selgeren.
Avviker vesentlig fra beskrivelsen	Tvisten må åpnes (i) innen 30 dager etter leveringsdatoen eller oppfyllelsen (etter hva som er aktuelt) av en bestilling eller (ii) innen 180 dager fra datoen du sendte betalingen til selgeren, avhengig av hva som kommer først.
Uautoriserte transaksjoner og andre feil	Se brukeravtalen for gjeldende tidsrammer.

Tvist med PayPal eller kortutstederen

Hvis du brukte et bankkort som betalingsmetode for en transaksjon via PayPal-kontoen din, og du ikke er fornøyd med transaksjonen, kan du ha rett til å bestride transaksjonen overfor kortutstederen. Gjeldende tilbakeføringsrettigheter knyttet til bankkort, kan være mer omfattende enn de du har i henhold til PayPals kjøperbeskyttelse. Hvis du for eksempel bestriker en transaksjon overfor kortutstederen, vil du kanskje kunne få tilbake penger du har betalt for utilfredsstillende varer, selv om de ikke er kvalifisert for beskyttelse i henhold til et krav til oss av typen «[Avviker vesentlig fra beskrivelsen](#)».

Du må velge om du vil forfølge en tvist overfor PayPal i henhold til PayPals kjøperbeskyttelse eller forfølge tvisten overfor kortutstederen. Du kan ikke gjøre begge deler samtidig eller søke dobbel kompensasjon. Hvis du forfølger en tvist eller et krav overfor oss, og du også forfølger en tvist for den samme transaksjonen overfor kortutstederen, lukker vi tvisten/kravet hos oss. Dette påvirker ikke tvisteprosessen hos kortutstederen. Hvis du forfølger en tvist hos kortutstederen, kan du heller ikke forfølge en tvist eller et krav hos oss senere.

Hvis du velger å bestride en transaksjon overfor PayPal og vi tar en avgjørelse i din disfavør, kan du forsøke å forfølge tvisten hos kortutstederen senere. Hvis PayPal ikke tar noen endelig avgjørelse om kravet ditt før etter at kortutstederens tidsfrist for å åpne en tvist er utløpt, og du på grunn av forsinkelsen mottar mindre enn hele beløpet du ville hatt rett til å få tilbake fra kortutstederen, refunderer vi resten av tapet (minus eventuelle beløp du allerede har mottatt fra selgeren eller kortutstederen).

Før du kontakter kortutstederen eller åpner en tvist hos PayPal, må du kontakte selgeren for å prøve å løse saken i henhold til selgerens retningslinjer for retur.