

PROGRAMUL PROTECȚIA CUMPĂRĂTORILOR PAYPAL

Ultima actualizare: 28 mai 2024

Programul Protecția cumpărătorilor PayPal

Când cumpărați ceva de la un vânzător care acceptă PayPal, este posibil să fiți eligibil(ă) pentru o rambursare în temeiul Protecției cumpărătorilor PayPal. Atunci când se aplică, programul Protecția cumpărătorilor PayPal vă dă dreptul la rambursarea prețului integral de achiziție al articolului, precum și a costurilor de expediere inițiale pe care le-ați plătit, dacă este cazul. PayPal determină, la libera sa alegere, dacă revendicarea dvs. este eligibilă pentru programul Protecția cumpărătorilor PayPal. Determinarea inițială a PayPal este considerată definitivă, însă este posibil să puteți transmite către PayPal o contestație a acestei decizii dacă aveți informații noi sau convingătoare care nu erau disponibile la momentul determinării inițiale sau dacă considerați că a intervenit o eroare în procesul de luare a deciziei.

Termenii și condițiile programului sunt stabilite pe pagina programului **Protecția achizițiilor PayPal** și fac parte din prezentul [acord de utilizare](#).

IMPORTANT: este posibil să vi se solicite să returnați articolul vânzătorului sau altei părți pe care o desemnăm, ca parte a soluționării revendicării dvs. Protecția cumpărătorilor PayPal nu vă dă dreptul la rambursarea costurilor de livrare de retur pe care le puteți suporta.

Protecția cumpărătorilor PayPal se poate aplica atunci când întâmpinați aceste probleme specifice în legătură cu o tranzacție:

- Nu ați primit articolul de la vânzător (ceea ce se numește revendicare privind un „Articol neprimat”) sau
- Ați primit un articol, însă articolul nu este ceea ce ați comandat (ceea ce se numește revendicare privind un articol „În mod semnificativ diferit față de descriere”).

În cazul în care considerați că o tranzacție efectuată prin intermediul contului dvs. PayPal nu a fost autorizată de dvs., acest tip de revendicare diferă de Protecția cumpărătorilor PayPal și este descris în secțiunea [Soluționarea problemelor](#).

Tranzacții prin intermediul codurilor QR

În cazul în care cumpărați ceva de la un vânzător în persoană prin intermediul unui cod QR PayPal pentru bunuri și servicii, este posibil ca tranzacția dvs. să fie eligibilă pentru Protecția cumpărătorilor PayPal.

Revendicări privind Articole neprimite

Revendicarea dvs. **nu** va îndeplini condițiile de rambursare prevăzute de Protecția cumpărătorilor PayPal în cazul revendicării privind un Articol neprimat, dacă:

- Primiți articolul în persoană sau organizați primirea articolului în numele dvs., inclusiv în cazul în care utilizați PayPal într-un punct de vânzare cu amănuntul al unui vânzător, cu excepția tranzacțiilor în persoană pentru bunuri și servicii prin intermediul unui [cod QR PayPal](#).
- Vânzătorul a furnizat [dovada de livrare](#).

Dacă vânzătorul prezintă dovezi că a livrat bunurile către dvs., PayPal poate soluționa în favoarea vânzătorului o revendicare privind un Articol neprimat, chiar dacă susțineți că nu ați primit bunurile.

Revendicări privind articole În mod semnificativ diferite față de descriere

Un articol poate fi considerat În mod semnificativ diferit față de descriere dacă:

- Articolul este cu mult diferit de modul în care vânzătorul l-a descris.
- Ați primit un articol complet diferit.
- Starea articolului a fost prezentată necorespunzător. De exemplu, articolul a fost descris ca fiind „nou”, însă articolul a fost utilizat.

- Articolul a fost promovat ca fiind autentic, dar nu este autentic (și anume, este contrafăcut).
- Articolului îi lipsesc părți sau caracteristici importante, iar aceste aspecte nu erau menționate în descrierea articolului atunci când l-ați achiziționat.
- Ați achiziționat un anumit număr de articole, dar nu le-ați primit pe toate.
- Articolul a fost deteriorat în timpul transportului.
- Articolul este inutilizabil în starea în care a fost primit și nu a fost prezentat ca atare.

Este posibil ca un articol să nu fie considerat în mod semnificativ diferit față de descriere dacă:

- Defectul articolului a fost descris corect de către vânzător în descrierea articolului.
- Articolul a fost descris corect, dar nu l-ați mai dorit după ce l-ați primit.
- Articolul a fost descris corect, dar nu v-a îndeplinit așteptările.
- Articolul prezintă zgârieturi minore și a fost descris ca fiind „utilizat”.

Articole și tranzacții neeligibile

Următoarele articole sau tranzacții nu sunt eligibile pentru Protecția cumpărătorilor PayPal:

- Bunuri imobile, inclusiv proprietăți rezidențiale.
- Vehicule, inclusiv, dar fără a se limita la, autovehicule, motociclete, vehicule de agrement, aeronave și ambarcațiuni, cu excepția vehiculelor ușoare portabile pentru uz personal, utilizate în scop recreativ, cum ar fi bicicletele și hoverboardurile.
- Întreprinderi (atunci când cumpărați sau investiți într-o întreprindere).
- Echipamente industriale utilizate în fabricație.
- Plăți în echivalente de numerar, inclusiv articole cu valoare stocată, cum ar fi cardurile cadou și cardurile preplătite.
- Plăți efectuate pentru aur (fie sub formă fizică, fie în formă tranzacționată la bursă).
- Produse financiare sau investiții de orice fel.
- Jetoane nefungibile (NFT).
- Jocuri de noroc, jocuri și/sau orice altă activitate ce implică o taxă de intrare și un premiu.
- Donații, inclusiv plăți pe platforme de finanțare participativă, precum și plăți efectuate pe platformele de creditare participativă.
- Plăți către un organism administrat de stat (cu excepția întreprinderilor deținute de stat) sau terți care acționează în numele organismelor administrate de stat sau al agențiilor guvernamentale.
- Plăți trimise prin PayPal către orice serviciu de plată a facturilor.
- Revendicări privind articole **În mod semnificativ diferite față de descriere**, în cazul articolelor făcute la comandă integral sau parțial.
- Revendicări privind **Articole neprimite** în cazul articolelor fizice, corporale pe care le primiți în persoană sau pentru care organizați primirea în numele dvs. Acestea includ articolele cumpărate într-un punct de vânzare cu amănuntul, cu excepția cazului în care ați plătit pentru tranzacție în persoană, folosind **codul QR PayPal** pentru bunuri și servicii.
- Orice articol interzis de **Politica de utilizare acceptabilă** a PayPal.
- Plăți efectuate utilizând PayPal Payouts (cu denumirea anterioară Plată în masă).
- Plăți personale, inclusiv plăți trimise utilizând funcționalitatea PayPal prieteni și familie.
- Plăți pe care nu le-ați trimis utilizând contul dvs. PayPal.
- Articole destinate revânzării, inclusiv tranzacții care au ca obiect un singur articol sau tranzacții care includ mai multe articole.

Eligibilitatea tranzacției pentru Protecția cumpărătorilor PayPal

Pentru a fi eligibil(ă) pentru Protecția cumpărătorilor PayPal, trebuie să îndepliniți toate cerințele următoare:

- Să aveți un cont PayPal în stare bună.
- Să plătiți pentru articolul eligibil din contul dvs. PayPal.
- Să încercați să contactați vânzătorul pentru a rezolva problema direct înainte de a formula o revendicare în temeiul Protecției cumpărătorilor PayPal prin intermediul **Centrului de soluționare**.
- Să răspundeți solicitării PayPal de documente și alte informații în termenul solicitat.
- Inițiați o dispută în **Centrul de soluționare** în **intervalul de timp aplicabil** și urmați **procesul nostru de soluționare online a disputelor**.
- Să nu fi primit o recuperare și nici să nu fi fost de acord cu o soluționare alternativă legată de achiziția dvs., din altă sursă.

Procesul de soluționare online a disputelor

Dacă nu puteți rezolva o problemă legată de o tranzacție direct cu vânzătorul, trebuie să urmați procesul nostru de soluționare online a disputelor prin intermediul **Centrului de soluționare** pentru a formula o revendicare în temeiul Protecției cumpărătorilor PayPal. De asemenea, puteți formula o revendicare (Pasul 2 de mai jos) contactându-ne telefonic și discutând cu un agent. Pașii pe care trebuie să îi urmați sunt descriși mai jos și, dacă nu urmați acești pași, revendicarea dvs. poate fi respinsă:

Pasul 1: **inițiați o dispută** în **intervalul de timp aplicabil**. Acest lucru vă poate permite să începeți o discuție directă cu vânzătorul privind problema dvs. legată de tranzacție, ceea ce vă poate ajuta să soluționați disputa. Dacă nu reușiți să rezolvați disputa direct cu vânzătorul, treceți la Pasul 2. Vom aplica o **blocare** asupra tuturor fondurilor legate de tranzacție din contul PayPal al vânzătorului până când disputa este soluționată sau închisă.

Pasul 2: **transferați disputa la nivelul superior, transformând-o într-o revendicare** de rambursare în termen de 20 de zile de la inițierea disputei, dacă dvs. și vânzătorul nu puteți ajunge la un acord; în caz contrar, noi vom închide automat disputa. Puteți transforma disputa într-o revendicare de rambursare prin intermediul **Centrului de soluționare**. Vânzătorul sau PayPal poate, de asemenea, să transforme disputa într-o revendicare în acest moment. În cazul în care formulați o revendicare privind un Articol neprimit, PayPal vă poate solicita să așteptați cel puțin 7 zile de la data inițierii disputei pentru a transfera disputa la nivelul superior.

Pasul 3: **răspundeți solicitărilor PayPal de documente sau alte informații** după ce dvs., vânzătorul sau PayPal transformați disputa într-o revendicare de rambursare. PayPal vă poate solicita să furnizați chitanțe, evaluări ale terților, rapoarte ale poliției sau alte documente indicate de PayPal. Trebuie să răspundeți la aceste solicitări în timp util, așa cum vă solicităm în corespondența noastră cu dvs.

Pasul 4: **conformați-vă în timp util solicitărilor de expediere ale PayPal**, dacă formulați o revendicare privind un articol în mod semnificativ diferit față de descriere. PayPal vă poate solicita, pe cheltuiala dvs., să expediați articolul înapoi vânzătorului, către PayPal sau către un terț (care va fi indicat de PayPal) și să furnizați dovada de livrare.

Pasul 5: **PayPal va lua o decizie finală** (inclusiv o decizie de închidere automată a oricărei dispute sau revendicări), la libera sa alegere, pe baza cerințelor privind eligibilitatea prevăzute mai sus, a oricăror informații suplimentare furnizate în timpul procesului de soluționare online a disputelor sau a oricăror alte informații pe care PayPal le consideră relevante și adecvate în circumstanțele date.

Deschiderea disputelor: Intervale

Tipul revendicării	Interval
Articol neprimit	Disputa trebuie deschisă în termen de 180 de zile de la data la care ați trimis plata vânzătorului.
„În mod semnificativ diferit față de descriere”	Disputa trebuie deschisă (i) în termen de 30 de zile de la data livrării sau îndeplinirii (după caz) a comenzii sau (ii) în termen de 180 de zile de la data la care ați trimis plata vânzătorului, oricare dintre acestea survine mai întâi.
Tranzacții neautorizate și alte erori	Consultați Acordul de utilizare pentru intervalele de timp aplicabile.

Dispute cu PayPal sau cu emitentul cardului dvs.

Dacă ați utilizat un card de debit sau de credit ca metodă de plată pentru o tranzacție prin intermediul contului dvs. PayPal și sunteți nemulțumit(ă) de tranzacție, este posibil să aveți dreptul să contestați tranzacția la emitentul cardului dvs. Drepturile aplicabile de recuperare a plății cu cardul pot fi mai extinse decât cele de care dispuneți în temeiul Protecției cumpărătorilor PayPal. De exemplu, dacă contestați o tranzacție la emitentul cardului dvs., este posibil să reușiți să recuperați sumele pe care le-ați plătit pentru articole nesatisfăcătoare, chiar dacă acestea nu se califică pentru protecție în cazul revendicărilor privind articole **În mod semnificativ diferite față de descriere** pe care le formulați față de noi.

Trebuie să alegeți dacă doriți să inițiați o dispută la PayPal în temeiul Protecției cumpărătorilor PayPal sau să inițiați o dispută la emitentul cardului dvs. Nu puteți să inițiați ambele dispute în același timp și nu puteți încerca să obțineți o recuperare dublă. În cazul în care inițiați o dispută/revendicare la noi și inițiați, de asemenea, o dispută privind aceeași tranzacție la emitentul cardului dvs., noi vom închide disputa/revendicarea inițiată la noi. Acest lucru nu va afecta derularea disputei la emitentul cardului dvs. În plus, în cazul în care inițiați o dispută la emitentul cardului dvs., nu puteți iniția ulterior o dispută/revendicare la noi.

În cazul în care alegeți să inițiați o dispută privind o tranzacție la PayPal și noi decidem împotriva dvs., puteți încerca să inițiați ulterior disputa la emitentul cardului dvs. Dacă PayPal nu ia o decizie finală cu privire la revendicarea dvs. decât după data limită de inițiere a unei dispute stabilită de către emitentul cardului dvs. și, din cauza întârzierii noastre, recuperați mai puțin decât suma totală pe care ați fi avut dreptul să o recuperați de la emitentul cardului, noi vă vom rambursa restul pierderii (minus orice sumă pe care ați recuperat-o deja de la vânzător sau de la emitentul cardului).

Înainte de a contacta emitentul cardului dvs. sau de a iniția o dispută la PayPal, trebuie să contactați vânzătorul pentru a încerca să rezolvați problema în conformitate cu politica de retur a vânzătorului.

