

Программа защиты покупателей PayPal

Последнее обновление: 1 декабря 2021 г.

Защита покупателей PayPal

При покупке товаров у продавца, который принимает платежи через PayPal, Вы можете иметь право на возмещение в рамках Программы защиты покупателей PayPal, условия которой изложены в настоящем документе и являются частью [соглашения с пользователем](#). Программа защиты покупателей PayPal, если она применяется, дает право вернуть полную стоимость покупки, а также возместить Ваши расходы на доставку товара, если они были понесены. PayPal определяет, действуя по собственному усмотрению, подпадает ли претензия под действие Программы защиты покупателей PayPal, на основании применимых критериев, информации или документации, предоставленных в процессе рассмотрения претензии, или иной информации, которую PayPal посчитает релевантной и применимой в соответствующих обстоятельствах. Первоначальное решение PayPal считается окончательным, однако Вы можете обжаловать данное решение, если у Вас появились новые или веские сведения, отсутствовавшие на момент принятия решения, либо если Вы считаете, что в процессе принятия решения была допущена ошибка.

ВАЖНО! В целях урегулирования претензии Вам может потребоваться вернуть товар продавцу или указанному нами лицу. Программа защиты покупателей PayPal не дает Вам право на возмещение стоимости обратной доставки товара. Кроме того, PayPal требует от покупателей попытаться связаться с продавцом или иным образом урегулировать возникшую проблему напрямую, прежде чем открывать спор или направлять претензию в PayPal. PayPal сохраняет за собой право отклонить претензию или отказать в ее удовлетворении, если покупатель не попытался связаться напрямую с продавцом, чтобы урегулировать возникшие проблемы.

Программа защиты покупателей PayPal может быть применена при возникновении следующих проблем с операцией:

- Вы не получили товар от продавца (претензия «Товар не получен»);
- Вы получили товар, который не соответствует тому товару, который Вы заказывали (претензия «Значительно отличается от описания»).

Если Вы считаете, что операция, совершенная через Ваш счет PayPal, произошла без Вашего разрешения, этот тип претензий отличается от Программы защиты покупателей PayPal и описан ниже в разделе [«Ответственность за несанкционированные операции и другие ошибки»](#).

Претензии, связанные с тем, что товар не получен

Претензия, связанная с тем, что товар не получен, *не соответствует* критериям получения возврата по Программе защиты покупателей PayPal, если:

- Вы получаете товар лично или договариваетесь о получении товара от своего имени, в том числе при использовании PayPal в магазине продавца;
- продавец предоставил [подтверждение отправки или подтверждение доставки](#).

Если продавец предоставит подтверждение доставки товара на Ваш адрес, PayPal может урегулировать Вашу претензию в пользу продавца, даже если Вы заявляете, что не получили товар.

Претензии, связанные со значительным отличием товара от описания

Товар считается значительно отличающимся от описания, если:

- вид товара значительно отличается от его описания продавцом;
- Вы получили совершенно другой товар;
- состояние товара не соответствует описанию. Например, продавец утверждал, что товар новый, однако это не так;
- товар заявлен как подлинный, однако это не так (был продан поддельный товар);
- в товаре отсутствуют основные части или свойства, и об этом не было сказано в описании;
- Вы приобрели определенное количество товаров, но получили не все;
- товар был поврежден при транспортировке;
- товар непригоден для использования в полученном состоянии и не был описан как таковой.

Товар не может считаться значительно отличающимся от описания, если:

- дефект товара был надлежащим образом описан продавцом;
- товар был описан должным образом, но Вы не захотели его принять после получения;
- товар был описан должным образом, однако не оправдал Ваших ожиданий;
- товар содержит незначительные царапины и описан как «бывший в употреблении».

Не подпадающие под условия защиты товары и операции

На следующие товары или операции не распространяется действие Программы защиты покупателей PayPal:

- недвижимость, включая жилую недвижимость;
- транспортные средства, включая, помимо прочего, автомобили, мотоциклы, жилые фургоны, воздушный или водный транспорт, за исключением личных портативных легких транспортных средств, используемых в целях активного отдыха, таких как велосипеды и гироскутеры;
- компании (при вложении в компанию или ее покупке);
- промышленное оборудование, используемое в производстве;
- платежи, эквивалентные наличным средствам, включая товары с сохраненной стоимостью, такие как подарочные карты и предоплаченные карты;
- платежи в отношении золота (как в физической форме, так и на бирже);
- финансовые продукты и капиталовложения любого рода;
- азартные игры и (или) другие виды деятельности, предусматривающие вступительные взносы и получение призов;
- пожертвования, включая платежи на краудфандинговых платформах;
- платежи в государственные органы или правительственные ведомства или платежи продавцам, действующим по распоряжению государственных органов или правительственных ведомств;
- платежи в любую службу оплаты счетов;
- товары, в отношении которых поданы претензии **«Значительно отличается от описания»**, если эти товары полностью или частично изготовлены на заказ;
- физические, материальные товары, в отношении которых поданы претензии **«Товар не получен»** и которые Вы забираете лично или которые забираются по Вашему поручению и от Вашего имени. К ним относятся товары, приобретенные в магазине продавца, за исключением случаев, когда Вы оплатили операцию лично, используя QR-код PayPal для товаров и услуг;
- все, что запрещено **Политикой приемлемого использования**, действующей в PayPal;
- платежи, совершаемые с помощью услуги PayPal «Выплаты» (прежнее название — «Массовые платежи»);
- личные платежи, включая платежи, отправляемые с помощью функции PayPal «Друзья и родные»;
- платежи, которые не были отправлены Вами с Вашего счета PayPal;
- платежи за товары, предназначенные для перепродажи, включая операции по одному или нескольким товарам.

Какие операции покрываются Программой защиты покупателей PayPal

Для вступления в Программу защиты покупателей PayPal необходимо соответствовать следующим условиям:

- отсутствие нарушений на счете PayPal;
- соответствующий требованиям товар должен быть оплачен со счета PayPal;
- необходимо попытаться напрямую связаться с продавцом для урегулирования возникших проблем до подачи претензии в рамках Программы защиты покупателей PayPal через [Центр разрешения проблем](#);
- необходимо предоставить документацию и другие сведения, запрошенные PayPal, в течение указанного срока;
- необходимо открыть спор через Центр разрешения проблем в течение 180 дней с даты отправки платежа, а затем следовать нашей онлайн-процедуре разрешения споров;
- нельзя получать возмещение и соглашаться на альтернативное решение, связанное с покупкой, предоставляемое за пределами PayPal;
- необходимо связаться с продавцом напрямую и попытаться урегулировать проблему, связанную с операцией.

Процесс урегулирования споров в режиме онлайн

Если Вам не удастся решить проблему непосредственно с продавцом, для подачи претензии в рамках Программы защиты покупателей PayPal Вам необходимо пройти процесс урегулирования спора в режиме онлайн в [Центре разрешения проблем](#). Также Вы можете позвонить нам и подать претензию через сотрудника службы поддержки (Шаг 2 ниже). Необходимо выполнить описанные ниже действия. В противном случае претензия может быть отклонена.

Шаг 1. Откройте спор в течение 180 дней с момента совершения платежа. Это позволит Вам начать прямой разговор с продавцом по поводу проблемы с операцией, что может помочь урегулировать спор. Если Вам не удастся урегулировать спор с продавцом, перейдите к Шагу 2. Все связанные с данной операцией средства будут [удерживаться](#) на счете PayPal продавца до урегулирования или закрытия спора.

Шаг 2. Переведите спор в категорию претензий о возмещении в течение 20 дней с момента открытия спора, если Вы не можете договориться с продавцом, в противном случае спор будет автоматически закрыт. Вы можете перевести спор в категорию претензий о возмещении через [Центр разрешения проблем](#). Продавец или PayPal также может перевести спор в категорию претензий на этом этапе. PayPal может попросить Вас подождать минимум 7 дней с даты открытия спора, прежде чем Вы сможете перевести спор в категорию претензий.

Шаг 3. Ответьте на запросы PayPal по поводу документации или других сведений после того, как спор будет переведен в категорию претензий о возмещении Вами, продавцом или PayPal. PayPal может потребовать от Вас предоставить квитанции, оценки третьих лиц, отчеты полиции или другие документы. Вам необходимо своевременно и соответствующим образом ответить на эти запросы.

Шаг 4. Своевременно выполняйте запросы PayPal об отправке товара, если Вы подаете претензию «Значительно отличается от описания». PayPal может потребовать, чтобы Вы за свой счет отправили товар обратно продавцу, PayPal или третьей стороне (это будет определено PayPal) и предоставили подтверждение доставки.

Подтверждение доставки означает:

- для материальных товаров — онлайн-документация от почтовой компании, которая включает статус «доставлено» (или эквивалент), дату доставки и адрес получателя с указанием хотя бы города или почтового индекса (или международного эквивалента);
- для нематериальных или виртуальных товаров или услуг Вы должны предоставить убедительные доказательства того, что заказ на покупку был выполнен, включая дату, когда предмет или услуга были предоставлены, и адрес получателя (адрес электронной почты или IP-адрес и т. д.), если применимо.

Шаг 5. PayPal примет окончательное решение (включая автоматическое закрытие любого спора или претензии) по своему усмотрению на основании изложенных выше требований, дополнительной информации, предоставленной в процессе урегулирования спора в режиме онлайн, и прочих сведений, которые PayPal считает релевантными и уместными в данных обстоятельствах.

Если PayPal примет окончательное решение в пользу покупателя или продавца, оно будет обязательным к исполнению каждой из сторон. Если PayPal примет решение в пользу покупателя, то возместит ему полную стоимость товара и расходы на доставку. Если решение по претензии не будет принято в пользу продавца, то ему не будут возмещены комиссии PayPal, связанные с операцией. Если решение по претензии «Значительно отличается от описания» не будет принято в пользу продавца из-за того, что проданный товар является контрафактным, то продавец будет обязан возместить покупателю всю сумму и не получит свой товар обратно.

Обратите внимание, что при покупке цифровых товаров с помощью микроплатежей применяются специальные правила, которые включают в себя заранее определенные пороговые значения, при достижении которых мы можем по своему усмотрению отменить операцию, не требуя от Вас каких-либо дальнейших действий. Мы можем ограничить количество автоматических возвратов платежей, которые Вы можете получить, однако даже в этом случае Вы по-прежнему сможете

следовать стандартным процессам урегулирования споров PayPal, изложенным выше.

Спор в PayPal или банке-эмитенте карты

Если в качестве способа оплаты для операции, проведенной через счет PayPal, использовалась кредитная или дебетовая карта и Вы не удовлетворены результатами операции, Вы имеете право оспорить операцию в банке-эмитенте карты. Ваши права на получение возвратного платежа по карте могут быть шире относительно прав, предоставляемых по Программе защиты покупателей PayPal. Например, при оспаривании операции в банке-эмитенте карты Вы можете вернуть средства, уплаченные за товар неудовлетворительного качества, даже если он не подпадает под условия претензии «Значительно отличается от описания» в PayPal.

Вам необходимо решить, каким способом будет разрешен спор: через Программу защиты покупателей PayPal либо банк-эмитент карты. Вы не можете делать это одновременно или требовать двойную компенсацию. Если Вы открыли спор или подали претензию в PayPal и пытаетесь оспорить ту же операцию в банке-эмитенте карты, спор или претензия в PayPal будут закрыты. Закрытие спора в PayPal не влияет на ход разрешения спора в банке-эмитенте карты. Кроме того, если Вы открыли спор в банке-эмитенте карты, то в будущем не сможете открыть спор или подать претензию в PayPal.

Если Вы оспариваете операцию в PayPal и решение принимается не в Вашу пользу, Вы можете попытаться оспорить ее в банке-эмитенте карты. Если PayPal не примет окончательное решение по Вашей претензии до истечения срока открытия спора в банке-эмитенте карты и вследствие задержки с нашей стороны Вам не удастся вернуть всю сумму, которую Вам бы вернул банк-эмитент карты, мы возместим данную разницу (за исключением суммы, которая была получена от продавца или банка-эмитента карты).

Прежде чем обращаться в банк-эмитент карты или открывать спор в PayPal, следует обратиться к продавцу и попытаться урегулировать спор в соответствии с политикой возврата, действующей у продавца.