

PayPals program för köparskydd

Senast uppdaterad: 28 januari 2022

PayPals program för köparskydd

När du köper något från en säljare som tar emot PayPal-betalningar, kan du vara berättigad till en återbetalning enligt PayPals program för köparskydd. I tillämpliga fall ger PayPals program för köparskydd dig rätt till ersättning för hela inköpspriset för varan plus de ursprungliga fraktkostnaderna som eventuellt betalades av dig. PayPal fastställer, efter eget gottfinnande, om ditt krav uppfyller villkoren för PayPals program för köparskydd. PayPals ursprungliga beslut anses vara slutgiltigt. Du kan dock ha möjlighet att överklaga beslutet hos PayPal om du har ny eller övertygande information som inte var tillgänglig vid tidpunkten för det ursprungliga beslutet, eller om du tror att ett misstag begicks under beslutsprocessen.

VIKTIGT: Som en del av regleringen av ditt krav kan du instrueras att returnera varan till säljaren eller annan part enligt vad vi anger. PayPals köparskydd berättigar dig inte till ersättning för de returkostnader som kan uppkomma.

PayPals köparskydd kan gälla om du drabbas av följande specifika problem med en transaktion:

- Du har inte fått din vara från en säljare (kallas krav med beteckningen "vara inte mottagen"), eller
- Du har fått en vara men den stämmer inte överens med din beställning (kallas krav med beteckningen "skiljer sig väsentligt från beskrivningen").

Om du anser att en transaktion som skett via ditt PayPal-konto inte var godkänd av dig, avviker den här typen av krav från PayPals köparskydd och beskrivs under [Problemlösning](#).

Transaktioner med QR-kod

Om du köper något från en säljare personligen genom en QR-kod från PayPal för varor och tjänster kan din transaktion vara berättigad till PayPals köparskydd.

Krav med beteckningen "vara inte mottagen"

Ditt krav **är inte** berättigat för en återbetalning enligt PayPals köparskydd om det gäller en vara med beteckningen "vara inte mottagen" i följande fall:

- Du hämtar varan själv eller låter någon annan hämta den för din räkning, inklusive om du använder PayPal i en säljares betalningsterminal, förutom vid transaktioner som görs personligen med [PayPals QR-kod](#) för varor och tjänster, eller
- Säljaren har tillhandahållit [leveransbevis](#).

Om säljaren kan bevisa att de har levererat varan till dig kan PayPal besluta till säljarens fördel vid ett anspråk enligt motiveringen "vara inte mottagen", även om du hävdar att du inte har fått varan.

Krav med beteckningen "skiljer sig väsentligt från beskrivningen"

En vara kan anses skilja sig väsentligt från beskrivningen i följande fall:

- Varan skiljer sig väsentligt från säljarens beskrivning.
- Du har fått en helt annan vara.
- Varans skick stämmer inte med beskrivningen. Varan beskrevs till exempel som "ny" men var begagnad.
- Varan annonserades som äkta men visar sig vara oäkta (t.ex. förfalskad).
- Varan saknar betydande delar eller funktioner och dessa uppgifter framkom inte i beskrivningen när du köpte den.
- Du har köpt ett visst antal varor men har inte erhållit alla.
- Varan skadades under frakt.
- Varan är oanvändbar i mottaget skick men det framgick inte av beskrivningen.

En vara kan inte anses skilja sig väsentligt från beskrivningen i följande fall:

- Felet på varan beskrevs korrekt av säljaren i varubeskrivningen.
- Varan var korrekt beskriven, men du ville inte ha den efter mottagandet.
- Varan var korrekt beskriven men uppfyllde inte dina förväntningar.
- Varan har mindre repor och var beskriven som "använd".

Icke berättigade varor och transaktioner

Följande varor eller transaktioner uppfyller inte villkoren för PayPals köparskydd:

- Fastigheter, inklusive bostadsfastigheter.

- Fordon, bland annat motorfordon, motorcyklar, fritidsfordon, luftfartyg och båtar, med undantag för privata bärbara, lätta fordon som används för fritidsändamål, till exempel cyklar och hoverboards med hjul.
- Företag (när du köper eller investerar i en verksamhet).
- Industrimaskiner som används vid tillverkning.
- Betalningar som motsvarar kontanter, inklusive värdeobjekt som presentkort och förbetalda kort.
- Betalningar som avser guld (antingen i fysisk eller börshandlad form).
- Finansiella produkter eller investeringar oavsett slag.
- Hasardspel, spel och/eller alla andra aktiviteter som inbegriper en deltagaravgift och ett pris.
- Donationer och betalningar som sker på plattformar för crowdfunding och crowdlending.
- Betalningar till en statlig organisation (med undantag för statligt ägda företag) eller tredje parter som handlar på uppdrag av statliga organisationer eller myndigheter.
- Betalningar som skickas med PayPal till en fakturabetalningstjänst.
- Krav med beteckningen "[skiljer sig väsentligt från beskrivningen](#)" för helt eller delvis specialanpassade varor.
- Krav med beteckningen "[vara inte mottagen](#)" för fysiska, materiella varor som du hämtar själv eller låter någon annan hämta för din räkning. Här ingår varor som köpts i en återförsäljares betalningsterminal, med undantag för när personlig betalning av transaktionen utförts via [PayPals QR-kod](#) för varor och tjänster.
- Allt som är förbjudet enligt PayPals [policy för godtagbar användning](#).
- Betalningar som görs med utbetalningar från PayPal (tidigare massbetalning).
- Personliga betalningar, inklusive betalningar som skickats med PayPals funktion för vänner och familj.
- Betalningar som du inte har skickat med ditt PayPal-konto.
- Varor som är avsedda för vidareförsäljning, inklusive transaktioner för enskilda varor eller transaktion som omfattar flera varor.

Transaktion som berättigar till PayPals köparskydd

För att vara berättigad till PayPals köparskydd måste du uppfylla samtliga följande krav:

- Ha ett väl förvaltad PayPal-konto.
- Betala för den berättigade varan från ditt PayPal-konto.
- Försöka att kontakta säljaren för att lösa problemet direkt innan du lämnar in ett krav inom ramen för PayPals köparskydd via [Problemhanteringscenter](#).
- Svara på PayPals begäran om dokumentation och annan information inom den angivna tidsramen.
- Inleda en tvist i [Problemhanteringscenter](#) senast 180 dagar efter det datum då du skickade betalningen och därefter följa vår tvistlösningsprocess på nätet.

- Inte ha fått ersättning eller samtyckt till en alternativ lösning för ditt köp från en annan källa.

Tvistlösningsprocess på nätet

Om du inte kan lösa ett transaktionsrelaterat problem direkt med en säljare måste du följa vår tvistlösningsprocess på nätet via [Problemhanteringscenter](#) för att rikta ett krav enligt PayPals köparskydd. Du kan också lämna in ett krav (steg 2 nedan) genom att ringa oss och tala med ett ombud. De obligatoriska stegen beskrivs nedan. Om du inte följer dem kan ditt krav komma att avvisas:

Steg 1: Inled en tvist senast 180 dagar efter det datum då du gjorde betalningen. Eventuellt kommer du att kunna inleda en dialog direkt med säljaren om ditt problem med transaktionen som kan bidra till en lösning av tvisten. Om du inte kan lösa tvisten direkt med säljaren fortsätter du till steg 2. Vi kommer att göra en [reservation](#) av alla pengar som rör transaktionen på säljarens PayPal-konto tills tvisten har lösts eller avslutats.

Steg 2: Omvandla tvisten till ett krav om återbetalning senast 20 dagar efter att den inleddes om du och säljaren inte kan komma överens. I annat fall avslutar vi automatiskt tvisten. Du kan omvandla tvisten till ett krav om återbetalning via [Problemhanteringscenter](#). I det här skedet kan även säljaren eller PayPal omvandla tvisten till ett krav. PayPal kan be dig att vänta i minst 7 dagar från inlämningsdatumet innan du omvandlar tvisten.

Steg 3: Svara på PayPals begäran om dokumentation eller annan information efter att du, säljaren eller PayPal har omvandlat tvisten till ett krav om återbetalning. PayPal kan kräva att du tillhandahåller kvitton, utvärderingar av tredje part, polisrapporter eller andra dokument som PayPal anger. Du måste svara på de här förfrågningarna inom rimlig tid, enligt vad som anges i vår korrespondens med dig.

Steg 4: Följ PayPals leveransförfrågningar inom rimlig tid om du lämnar in ett krav med beteckningen "skiljer sig väsentligt från beskrivningen". PayPal kan komma att kräva att du på egen bekostnad skickar tillbaka varan till säljaren, PayPal eller en tredje part (detta specificeras av PayPal) och tillhandahåller leveransbevis.

Steg 5: PayPal fattar, efter eget gottfinnande, ett slutgiltigt beslut (bland annat om att automatiskt avsluta tvister eller krav). Det görs på grundval av de krav på berättigande som beskrivs ovan, eventuell ytterligare information som tillhandahållits under tvistlösningsprocessen på nätet eller annan information som PayPal bedömer vara relevant och lämplig under omständigheterna.

Tvist med oss eller med din kortutfärdare

Om du har använt ett betalkort som betalningsmetod för en transaktion med ditt PayPal-konto och är missnöjd med transaktionen, kan du ha rätt att bestrida den med din kortutfärdare. Du kan ha mer omfattande rättigheter gällande chargeback genom kortet än genom PayPals köparskydd. Om du till exempel bestrider en transaktion med din kortutfärdare kan du eventuellt få tillbaka belopp som du har betalat för varor du inte är nöjd med, även om de inte uppfyller våra krav för beteckningen "[skiljer sig väsentligt från beskrivningen](#)".

Du måste välja om du ska inleda en tvist med PayPal enligt PayPals köparskydd eller med din kortutfärdare. Du kan inte driva frågan hos båda samtidigt och söka dubbel ersättning. Om du inleder en tvist eller lämnar in ett krav hos oss och samtidigt driver en tvist om samma transaktion med din kortutfärdare kommer vi att avsluta din tvist/ditt krav hos oss. Det påverkar inte tvistprocessen med din kortutfärdare. Om du inleder en tvist med din kortutfärdare kan du vidare inte heller inleda en tvist eller lämna in ett krav hos oss senare.

Om du väljer att inleda en tvist om en transaktion med PayPal och vi fattar ett beslut till din nackdel kan du inleda en tvist med din kortutfärdare senare. Om PayPal inte fattar ett slutgiltigt beslut om ditt krav innan tidsfristen för din kortutfärdare att inleda en tvist har löpt ut, och du på grund av vår försening får tillbaka mindre än det totala beloppet som du var berättigad till från kortutfärdaren, kommer vi att återbetala mellanskillnaden till dig efter avdrag för eventuella belopp som du redan har tagit emot från säljaren eller kortutfärdaren.

Innan du kontaktar din kortutfärdare eller inleder en tvist med PayPal bör du kontakta säljaren för att försöka lösa problemet i enlighet med säljarens returpolicy.