

Program ochrany kupujúceho spoločnosti PayPal

Dátum poslednej aktualizácie: 28. januára 2022

Program ochrany kupujúceho spoločnosti PayPal

Ak si kúpite tovar od predajcu, ktorý akceptuje PayPal, môžete mať nárok na vrátenie peňazí v rámci programu ochrany kupujúceho spoločnosti PayPal. V uplatniteľných prípadoch môžete v rámci programu ochrany kupujúceho spoločnosti PayPal získať náhradu celej nákupnej ceny tovaru, ako aj prípadných pôvodných nákladov na poštovné, ktoré ste zaplatili. Spoločnosť PayPal určuje podľa vlastného uváženia, či vaša sťažnosť spĺňa podmienky programu ochrany kupujúceho spoločnosti PayPal. Pôvodné rozhodnutie spoločnosti PayPal sa považuje za konečné, môžete však mať možnosť podať spoločnosti PayPal odvolanie proti rozhodnutiu v prípade, že máte nové alebo presvedčivé informácie, ktoré v čase pôvodného rozhodnutia neboli k dispozícii, alebo ak sa domnievate, že v rozhodovacom procese došlo k chybe.

Zmluvné podmienky programu sú uvedené na stránke **programu ochrany kupujúceho spoločnosti PayPal** a tvoria časť tejto [zmluvy s používateľom](#).

DÔLEŽITÉ: Ako súčasť riešenia vašej sťažnosti sa môže od vás vyžadovať, aby ste tovar vrátili predajcovi alebo inej strane, ktorú určíme. Ochrana kupujúceho PayPal vás neoprávňuje na náhradu nákladov na vrátenie tovaru, ktoré vám môžu vzniknúť.

Ochrana kupujúceho PayPal sa môže uplatniť, keď sa vyskytnú tieto konkrétne problémy s transakciou:

- nedostali ste tovar od predajcu (ďalej len sťažnosť na „nedoručený tovar“) alebo
- tovar ste dostali, no tento tovar nezodpovedá tovaru, ktorý ste si objednali (ďalej len sťažnosť na „tovar výrazne odlišný od opisu“).

Ak sa domnievate, že ste transakciu uskutočnenú prostredníctvom účtu PayPal neautorizovali, tento typ sťažnosti sa od ochrany kupujúceho PayPal líši a je opísaný v časti [Riešenie problémov](#).

Transakcie s využitím kódu QR

Ak uskutočníte nákup u predajcu osobne s využitím kódu QR pre tovar a služby PayPal, vaša transakcia môže spĺňať podmienky na ochranu kupujúceho PayPal.

Sťažnosti na nedoručený tovar

Vaša sťažnosť na nedoručený tovar **nebude** spĺňať podmienky vrátenia peňazí v rámci ochrany kupujúceho PayPal, ak:

- vyzdvihnete tovar osobne alebo si ho necháte vyzdvihnúť vo svojom mene, a to aj v prípade, keď použijete službu PayPal na predajnom mieste predajcu, s výnimkou osobných transakcií s využitím [kódu QR](#) pre tovar a služby PayPal,
- predajca poskytol [doklad o doručení](#).

Ak predajca predloží dôkaz o tom, že vám tovar doručil, spoločnosť PayPal môže v rámci sťažnosti na nedoručený tovar rozhodnúť v prospech predajcu aj v prípade vášho tvrdenia, že ste tovar nedostali.

Sťažnosti na tovar výrazne odlišný od opisu

Tovar sa môže považovať za výrazne odlišný od opisu v týchto prípadoch:

- tovar sa líši od tovaru ako opisuje výrobca,
- dostali ste úplne iný tovar,
- informácia o stave tovaru nebola presná, v opise tovaru sa napríklad uvádzalo, že je tovar nový, no v skutočnosti bol použitý,
- tovar bol inzerovaný ako originálny, aj keď nebol (t. j. falzifikát),
- tovaru chýbajú dôležité časti alebo funkcie a daná skutočnosť nebola uvedená v opise tovaru, keď ste ho kúpili,
- tovar ste kúpili v určitom počte, ale nedostali ste ho všetok,
- tovar sa poškodil počas prepravy,
- tovar je v prijatom stave nepoužiteľný a v opise sa táto skutočnosť neuvádzala.

Tovar nemožno považovať za výrazne odlišný od opisu v týchto prípadoch:

- predajca v opise tovaru správne opísal chybu tovaru,
- tovar bol správne opísaný, ale po jeho doručení ste ho už nechceli,
- tovar bol správne opísaný, ale nesplnil vaše očakávania,
- tovar mal drobné škrabance a v opise sa uvádzalo, že je použitý.

Tovar a transakcie nespĺňajúce podmienky

Podmienky ochrany kupujúceho PayPal nespĺňajú nasledujúce tovary alebo transakcie:

- nehnuteľnosti vrátane obytných priestorov,
- vozidlá vrátane, nie však výhradne, motorových vozidiel, motocyklov, rekreačných vozidiel, lietadiel a člnov s výnimkou ľahkých prenosných dopravných prostriedkov používaných na rekreačné účely, ako sú bicykle a hoverboardy s kolesami,
- firmy (pri kúpe firmy alebo investovaní do firmy),
- priemyselné stroje používané na výrobu,
- platby, ktoré sú ekvivalentom hotovosti, vrátane položiek s uloženou hodnotou ako darčkové alebo predplatené karty,
- platby za zlato (či už vo fyzickej podobe, alebo v podobe obchodovanej na burzách),
- finančné produkty alebo investície akéhokoľvek druhu,
- hazardné hry, stávky a ďalšie činnosti so vstupným poplatkom a cenou,
- príspevky vrátane platieb na platformách kolektívneho financovania a platieb uskutočnených na platformách kolektívneho požičiavania,
- platby orgánom, ktorých činnosť vykonáva štát (s výnimkou štátnych podnikov), alebo tretím stranám konajúcim v mene orgánov, ktorých činnosť vykonáva štát, prípadne v mene štátnej správy,
- platby odoslané cez PayPal do akejkoľvek služby na platbu faktúr,
- sťažnosti na tovar [výrazne odlišný od opisu](#) v prípade tovaru, ktorý je úplne alebo čiastočne vyhotovený na mieru,
- sťažnosti na [nedoručený tovar](#) týkajúce sa fyzického, hmotného tovaru, ktorý vyzdvihniete osobne alebo zaistíte jeho vyzdvihnutie vo svojom mene, patrí sem aj tovar zakúpený v maloobchodnom predajnom mieste s výnimkou prípadu, keď ste za túto transakciu zaplatili osobne s využitím [kódu QR](#) pre tovar a služby PayPal,
- čokoľvek zakázané podľa [pravidiel používania služby](#) spoločnosti PayPal,
- platby uskutočnené prostredníctvom služby vyplatení PayPal (predtým služba hromadných platieb),
- osobné platby vrátane platieb odoslaných pomocou funkcie priateľov a rodiny spoločnosti PayPal,
- platby, ktoré ste neodoslali pomocou svojho účtu PayPal,
- položky určené na ďalší predaj vrátane transakcií s jednou položkou alebo transakcií s viacerými položkami.

Kritériá oprávnenosti transakcií na získanie ochrany kupujúceho PayPal

Ak chcete získať nárok na ochranu kupujúceho PayPal, musíte spĺňať nasledujúce požiadavky:

- máte účet PayPal v dobrom stave,
- zaplatíte za tovar spĺňajúci podmienky zo svojho účtu PayPal,
- pred podaním sťažnosti v rámci ochrany kupujúceho PayPal sa prostredníctvom [centra riešenia problémov](#) pokúsite kontaktovať predajcu a vyriešiť problém priamo s ním,

- poskytnete spoločnosti PayPal dokumentáciu a iné informácie v požadovanej lehote,
- otvoríte spor v [centre riešenia problémov](#) do 180 dní od dátumu odoslania platby a budete sa riadiť naším procesom online riešenia sporov,
- nedostali ste náhradu ani ste sa nedohodli na alternatívnom riešení v súvislosti s nákupom od iného zdroja.

Proces online riešenia sporov

Ak sa vám nepodari vyriešiť problém súvisiaci s transakciou priamo s predajcom a chcete uplatniť sťažnosť v rámci ochrany kupujúceho PayPal, musíte sa riadiť naším procesom online riešenia sporov prostredníctvom [centra riešenia problémov](#). Sťažnosť môžete podať aj tak (druhý krok nižšie), že nám zavoláte a porozprávate sa s naším zástupcom. Musíte postupovať podľa krokov uvedených nižšie. V prípade, že ich nedodržíte, môže byť vaša sťažnosť zamietnutá:

Prvý krok: **Otvorte spor** do 180 dní od dátumu uskutočnenia platby. To vám umožní začať priamu konverzáciu s predajcom týkajúcu sa problému s transakciou, ktorá môže prispieť k vyriešeniu sporu. Ak sa vám nepodari vyriešiť spor priamo s predajcom, prejdite na druhý krok. Až do vyriešenia alebo ukončenia sporu [zadržíme](#) na účte PayPal predajcu všetky prostriedky súvisiace s transakciou.

Druhý krok: **Spor postúpte ako sťažnosť** so žiadosťou o náhradu do 20 dní od otvorenia sporu, ak sa vám s predajcom nepodari dohodnúť, inak spor automaticky ukončíme. Spor môžete postúpiť ako sťažnosť so žiadosťou o náhradu prostredníctvom [centra riešenia problémov](#). Vtedy môže spor postúpiť ako sťažnosť aj predajca alebo spoločnosť PayPal. Ak podávate sťažnosť na nedoručený tovar, spoločnosť PayPal vás môže požiadať, aby ste počkali aspoň 7 dní od dátumu otvorenia sporu predtým, než ho postúpite.

Tretí krok: **Poskytnite spoločnosti PayPal dokumentáciu alebo iné informácie** po tom, ako vy, predajca alebo spoločnosť PayPal spor postúpite ako sťažnosť so žiadosťou o náhradu. Spoločnosť PayPal vás môže požiadať o poskytnutie potvrdení, hodnotení treťou stranou, policajných správ alebo iných dokumentov, ktoré spoločnosť PayPal určí. Na tieto žiadosti musíte zareagovať včas na základe požiadaviek uvedených v našej korešpondencii s vami.

Štvrtý krok: **Včasne reagujte na požiadavky spoločnosti PayPal týkajúce sa doručenia** v prípade, že podávate sťažnosť na tovar výrazne odlišný od opisu. Spoločnosť PayPal môže vyžadovať, aby ste na vlastné náklady odoslali tovar predajcovi, spoločnosti PayPal alebo tretej strane (určenej spoločnosťou PayPal) a predložili doklad o doručení.

Piaty krok: **Spoločnosť PayPal prijme konečné rozhodnutie** (vrátane automatického ukončenia akéhokoľvek sporu alebo sťažnosti) podľa vlastného uváženia na základe vyššie uvedených kritérií oprávnenosti, všetkých dodatočných informácií poskytnutých počas procesu online riešenia sporu alebo akýchkoľvek iných informácií, ktoré spoločnosť PayPal za daných okolností považuje za relevantné a náležité.

Spor so spoločnosťou PayPal alebo vydavateľom karty

Ak ste ako spôsob platby pri transakcii prostredníctvom svojho účtu PayPal použili debetnú alebo kreditnú kartu a s touto transakciou nie ste spokojní, môžete mať právo nahlásiť spornú transakciu vydavateľovi karty. Príslušné práva na chargeback spojené s kartou môžu byť rozsiahlejšie ako práva, ktoré máte k dispozícii v rámci ochrany kupujúceho PayPal. Ak nahlásite spornú transakciu vydavateľovi karty, môžete mať napríklad právo vymáhať náhradu súm zaplatených za nevyhovujúci tovar aj v prípade, že tovar nespĺňa podmienky na ochranu, ktoré požadujeme v prípade uplatnenia sťažnosti na tovar [výrazne odlišný od opisu](#).

Musíte sa rozhodnúť, či chcete spor riešiť so spoločnosťou PayPal v rámci ochrany kupujúceho PayPal alebo s vydavateľom svojej karty. Nemôžete podniknúť oba tieto kroky súčasne ani sa usilovať o dvojité náhradu. Ak riešite spor/sťažnosť s nami a zároveň riešite spor týkajúci sa tej istej transakcie s vydavateľom svojej karty, váš spor/sťažnosť s nami ukončíme. Nebude to mať vplyv na proces sporu s vydavateľom vašej karty. Okrem toho, ak riešite spor s vydavateľom svojej karty, nemôžete neskôr riešiť spor/sťažnosť s nami.

Ak sa rozhodnete nahlásiť spornú transakciu spoločnosti PayPal a rozhodneme vo váš neprospech, daný spor môžete neskôr riešiť aj s vydavateľom svojej karty. Ak spoločnosť PayPal neprijme konečné rozhodnutie vo veci vašej sťažnosti do posledného termínu na otvorenie sporu u vydavateľa vašej karty a pre oneskorenie dostanete nižšiu náhradu ako plnú sumu, ktorú by ste inak mali nárok získať od vydavateľa karty, poskytneme vám náhradu zvyšku vašej straty (po odčítaní sumy, ktorú ste už získali späť od predajcu alebo vydavateľa karty).

Skôr než kontaktujete vydavateľa karty alebo otvoríte spor so spoločnosťou PayPal, mali by ste kontaktovať predajcu a pokúsiť sa problém vyriešiť v súlade s jeho podmienkami vrátenia tovaru.