

# PayPal 買家購物安全保障方案

最近更新：2024 年 6 月 20 日

## PayPal 買家購物安全保障

當你向接受 PayPal 的賣家購買商品時，你可能符合 PayPal 買家購物安全保障方案的退款資格，本文已詳述其條款與條件，並構成[用戶同意書](#)的一部分。如適用，透過 PayPal 買家購物安全保障方案，你可以獲得包含商品購買價格全額及原始運費（如有）的退款。PayPal 將依據資格要求、調解程序中提供的任何資料或文件，或 PayPal 認為與具體情況相關且適當的任何其他資料，全權酌情決定你的索償是否符合 PayPal 買家購物安全保障方案的資格。PayPal 的原始裁定即為最終裁定，但如果你持有在原始裁定時無法提供的新資訊或有說服力的資訊，或者你認為裁定過程有誤，可以就該裁定向 PayPal 提出申訴。

**重要事項：**在解決索償的過程中，你可能需要將商品退還給賣家或我們指定的另一方。

PayPal 買家購物安全保障方案無法補償可能產生的退貨運費。

PayPal 買家購物安全保障方案可能適用於以下特定交易問題：

- 你未收到賣家的商品（稱為「未收到商品」索償），或
- 你收到商品但是與所訂購商品不同（稱為「明顯與說明不符」索償）。

如果你認為透過你的 PayPal 帳戶進行的交易未獲得你的授權，此類索償與買家購物安全保障方案不同，請參閱下文「[未經授權交易的責任](#)」的說明。

### 「未收到商品」索償

如果發生以下情形，你提出的「未收到商品」索償 **不符合** PayPal 買家購物安全保障方案的退款資格：

- 你親自收貨或安排他人代收，包括你在賣家實體商店內使用 PayPal 購物，或者

- 該賣家已提供[運送證明或送達證明](#)。

如果賣家出具證據證明已將商品運送至你的地址，即使你自己聲稱並未收到商品，PayPal 也有可能就「未收到商品」索償做出對賣家有利的決定。

### 「明顯與說明不符」索償

如果發生以下情形，商品可視為「明顯與說明不符」：

- 商品與賣家的說明明顯不同。
- 收到完全不同的商品。
- 商品狀況未如實描述。例如，商品說明為「全新」，但商品已使用過。
- 商品廣告宣稱其為真品，但並非真品（即為仿冒品）。
- 商品的主要部分或功能缺失，但是在你購買商品時，商品說明並未透露這些事實。
- 你購買了特定數量的商品，但並未收到全部商品。
- 商品在運送過程中受到嚴重損壞。
- 收到的商品無法使用，但這種情況並未披露。

如果發生以下情形，商品不能視為「明顯與說明不符」：

- 商品明顯與賣家的說明相似。
- 賣家已在商品說明中準確描述商品存在的缺陷。
- 已適當說明該商品，但你在收貨後卻不想要該商品。
- 已適當說明該商品，但不符合你的期望。
- 商品有輕微刮傷，並已說明為「二手商品」。

### 不符合資格的商品與交易

下列商品或交易 **不符合** PayPal 買家購物安全保障方案資格：

- 房地產，包括住宅不動產
- 交通工具，包括但不限於機動車輛、摩托車、休旅車、飛機和船隻，用於娛樂目的的個人可攜式輕型車（如自行車和帶輪滑板車）除外
- 公司（當你收購 / 投資公司時）
- 製造業用工業機械
- 等同現金的付款，包括禮卡和預付卡等儲值商品
- 以黃金進行的付款（無論是以實物形式或交易所形式）
- 金融產品或任何類型的投資
- 非同質化代幣 (NFT)。
- 賭博、遊戲和 / 或任何其他涉及入場費和獎品的活動
- 捐款，包括群眾募資平台及群眾借貸平台上的款項
- 向國營機構（國有企業除外）、政府機構或代表國營機構或政府機構行事的第三方支付款項
- 向任何帳單付款服務支付的款項
- 針對全部或部分訂製商品的「[明顯與說明不符](#)」索償
- 針對你親自收貨，或安排他人代收的實體、有形商品的「[未收到商品](#)」索償。這包括在賣家實體商店購買的商品，除非你親自使用 PayPal 商品和服務 QR 碼支付交易費用
- 任何由 PayPal [合理使用政策](#) 禁止的事項
- 使用 PayPal 發款（原為大宗付款）支付的款項
- 個人付款，包括使用 PayPal 的朋友和家人功能支付的款項
- 你未使用 PayPal 帳戶支付的款項
- 用於轉售的商品，包括單件或多件商品的交易

## PayPal 買家購物安全保障方案的交易資格

若要符合 PayPal 買家購物安全保障的資格，你必須符合下列所有要求：

- 持有信譽良好的 PayPal 帳戶。
- 使用你的 PayPal 帳戶為符合資格的商品付款。
- 在透過「調解中心」根據 PayPal 買家購物安全保障提出索償前，嘗試聯絡賣家來直接解決問題。
- 在規定的時間內回覆並提供 PayPal 所需的文件和其他資料。
- 在**適用期限**內，前往「**調解中心**」提出糾紛申訴，並遵循我們的**線上糾紛調解流程**操作。
- 你並未從其他來源獲得與購物相關的償還款項或同意替代解決方案。

## 線上糾紛調解程序

如果你無法直接與賣家解決交易相關問題，則必須透過「**調解中心**」，按照我們的線上糾紛調解程序，根據買家購物安全保障方案提出索償。你也可以用電話聯絡我們並與代理人通話，以便提出索償（以下步驟 2）。以下是你必須遵循的步驟，如果不遵循這些步驟，你的索償可能會遭到拒絕：

**步驟 1：在適用期限內提出糾紛申訴。**此步驟或可讓你直接與賣家溝通交易相關問題，以利解決糾紛申訴。如果你無法直接與賣家解決糾紛申訴，執行步驟 2。我們會**暫時保留**賣家 PayPal 帳戶中與此交易有關的所有款項，直到糾紛申訴解決或結束為止。

**步驟 2：**如果你與賣家無法達成協議，請在提出糾紛申訴後的 20 天內將糾紛申訴轉為索償，否則我們會自動結束糾紛申訴。你可以透過「**調解中心**」將糾紛申訴轉為索償。賣家或 PayPal 也可能在此時將糾紛申訴轉為索償。PayPal 可能要求你從交易日期起至少等待 7 天後再將糾紛申訴轉為索償。

**步驟 3：**在你、賣家或 PayPal 將你的糾紛申訴轉為索償後，請**回覆並提供 PayPal 所需的文件或其他資料**。PayPal 會要求你提供收據、第三方評估、警方報案記錄或 PayPal 指定的其他文件。你必須依照我們與你的通訊中規定的要求及時作出回應。

**步驟 4：**提出「明顯與說明不符」索償時，請**及時遵守 PayPal 的運送要求**。PayPal 可能會要求你自費將物品退還給賣家、PayPal 或第三方（將由 PayPal 指定），並提供送達證明。**送達證明係指：**

對於總額低於 \$750 USD ( 或下表所列的等值貨幣額度 ) 的交易，送達證明是可在線上查看的確認資訊，其中包括收貨地址 ( 至少顯示城市 / 或郵遞區號 )、送達日期，以及你使用的貨運公司身分。

對於總額等於或高於 \$750 USD ( 或下表所列的等值貨幣額度 ) 的交易，你必須提供物品送達的簽名確認 ( 此要求不適用於在阿爾巴尼亞、安道爾、波士尼亞與赫塞哥維納、克羅埃西亞、冰島、以色列或烏克蘭註冊 PayPal 帳戶的買家 )。若該交易所使用之貨幣未列於表格中，且付款金額超出 \$750 USD 等值金額 ( 以交易當時 PayPal 適用匯率計算 )，則須提供簽名確認。

簽名確認貨幣額度			
貨幣	交易金額	貨幣	交易金額
澳幣：	850 AUD	紐西蘭幣：	950 NZD
巴西里拉：	1,750 BRL	挪威克朗：	4,600 NOK
加幣：	850 CAD	菲律賓披索：	34,000 PHP
捷克克朗：	15,000 CZK	波蘭茲羅提：	2,300 PLN
丹麥克朗：	4,100 DKK	俄羅斯盧布：	48,000 RUB
歐元：	550 EUR	新加坡幣：	950 SGD
港幣：	6,000 HKD	瑞典克朗：	4,950 SEK
匈牙利福林：	170,000 HUF	瑞士法郎：	700 CHF
以色列新謝克爾：	2,700 ILS	新臺幣：	23,000 TWD
日圓：	77,000 JPY	泰銖：	24,500 THB
馬來西亞令吉：	3,100 MYR	英鎊：	450 GBP
墨西哥披索：	10,000 MXN	美元：	750 USD

**步驟 5：**PayPal 會依據上述資格要求、線上糾紛調解過程中提供的任何其他資料，或 PayPal 認為與具體情況相關且適當的任何其他資料，酌情判斷做出最終裁定（包括自動結束任何糾紛申訴或索償）。

請注意，當你進行**數位內容產品小額付款購物**時，將適用某些特殊規則，包括預先確定的額度，我們會根據這些額度自行斟酌撤銷交易，你無需採取其他動作。我們可能會限制你可獲得自動撤銷款項的次數，但即使受到限制，你仍然可以按照上述的 PayPal 的標準糾紛申訴調解程序提出糾紛申訴。

如果 PayPal 做出有利於買家或賣家的最終裁定，雙方均須遵守 PayPal 的裁定。

如果 PayPal 做出對買家有利的裁定，PayPal 將補償買家商品價格全額及原始運費的退款。賣家索償若敗訴，將無法獲得與該交易有關的 PayPal 費用退款。

如果賣家因銷售仿冒品而導致「明顯與說明不符」索償敗訴，則賣家必須全額退款給買家，且不會收回該商品。

#### 提出糾紛申訴：期限

索償類型	期限
「未收到商品」	糾紛申訴必須在付款給賣家之日起的 180 天內提出。
「明顯與說明不符」	糾紛申訴必須在 (i) 訂單 <b>送達或履行</b> （如適用）之日起 30 天內提出，或 (ii) 在你付款給賣家之日起 180 天內提出，以較早者為準。
未經授權的交易與其他錯誤	請參閱《 <b>用戶同意書</b> 》，以瞭解適用的期限範圍。

#### 向 PayPal 或你的發卡方提出糾紛申訴

如果你透過 PayPal 帳戶使用信用卡或扣帳卡作為某筆交易的付款方式，且你對該筆交易不滿意，你有權就該交易向發卡方提出糾紛申訴。你可享有的卡片交易退單權利，可能比 PayPal 買家購物安全保障方案所賦予的範圍更廣。例如，如果你向發卡方就該交易提出糾紛申訴，即使你不滿意的商品不符合「明顯與說明不符」索償的保障資格，你也可能獲得退款。

你必須選擇根據我們的買家購物安全保障方案向 PayPal 提出糾紛申訴，或是向發卡方提出糾紛申訴。你不得同時提出這兩項要求，或尋求雙重賠償。如果你向我們提出糾紛申訴 / 索償，且你也針對同一筆交易向發卡方提出糾紛申訴，我們將結束你向我們提出的糾紛申訴 / 索償。這不會影響你與發卡方之間的糾紛申訴處理流程。此外，如果你向發卡方提出糾紛申訴，日後你無法再向我們提出糾紛申訴 / 索償。

如果你選擇就該交易向 PayPal 提出糾紛申訴，而我們作出對你不利的決定，你之後可再向發卡方提出糾紛申訴。若在發卡方規定的糾紛申訴提出截止日期後，PayPal 仍未對你的索償作出最終裁定，並且由於我們的延誤，導致你獲得的賠償金額低於你應從發卡方處獲得的全部金額，我們將根據差額補償你的損失（扣除你已從賣家或發卡方處獲得的退款）。在聯絡發卡方或向 PayPal 提出糾紛申訴之前，你應聯絡賣家，並根據賣家退貨政策嘗試解決問題。