

Chương trình Bảo vệ người mua của PayPal

Lần cập nhật gần đây nhất: Ngày 1 tháng 12 năm 2021

Chương trình Bảo vệ người mua của PayPal

Nếu bạn mua gì đó từ người bán chấp nhận PayPal, bạn có thể đủ điều kiện nhận được khoản hoàn tiền theo chương trình Bảo vệ người mua của PayPal. Các điều khoản và điều kiện của chương trình được trình bày trong tài liệu này và là một phần của [thỏa thuận người dùng](#). Khi được áp dụng, chương trình Bảo vệ người mua của PayPal cho phép bạn nhận bồi hoàn cho toàn bộ giá mua của hàng hóa cộng với chi phí vận chuyển ban đầu mà bạn đã trả, nếu có. PayPal sẽ tùy ý quyết định liệu khiếu nại của bạn có đủ điều kiện cho chương trình Bảo vệ người mua hay không dựa trên các yêu cầu về tính đủ điều kiện, bất kỳ thông tin hoặc giấy tờ nào được cung cấp trong quá trình giải quyết hoặc bất kỳ thông tin nào khác mà PayPal cho là có liên quan và thích hợp tùy theo từng tình huống. Quyết định ban đầu của PayPal được coi là quyết định sau cùng, nhưng bạn có thể nộp đơn kháng nghị quyết định này tới PayPal nếu bạn có thông tin mới hoặc thuyết phục (thông tin này chưa có tại thời điểm ra quyết định ban đầu) hoặc nếu bạn tin rằng đã có sai sót trong quá trình ra quyết định.

QUAN TRỌNG: Bạn có thể được yêu cầu trả lại hàng hóa cho người bán hoặc bên khác mà chúng tôi chỉ định trong quá trình giải quyết khiếu nại. Theo chương trình Bảo vệ người mua của PayPal, bạn không được bồi hoàn chi phí vận chuyển gửi trả hàng mà bạn có thể phải chịu.

Chương trình Bảo vệ người mua của PayPal có thể được áp dụng khi bạn gặp phải các vấn đề cụ thể với giao dịch:

- Bạn không nhận được hàng từ người bán (được gọi là khiếu nại "Không nhận được hàng"); hoặc
- Bạn đã nhận được hàng, nhưng hàng hóa đó không phải là hàng hóa bạn đã đặt mua (được gọi là khiếu nại về hàng hóa "Không hề giống như mô tả").

Nếu bạn cho rằng mình không ủy quyền giao dịch được thực hiện thông qua tài khoản PayPal của bạn, loại khiếu nại này khác với chương trình Bảo vệ người mua và được mô tả bên dưới trong phần [Trách nhiệm pháp lý đối với giao dịch trái phép](#).

Khiếu nại Không nhận được hàng

Khiếu nại của bạn *sẽ không* đủ điều kiện được hoàn tiền theo chương trình Bảo vệ người mua của PayPal cho khiếu nại Không nhận được hàng nếu:

- Bạn trực tiếp lấy hàng hoặc bố trí người khác lấy hàng hộ, kể cả khi bạn sử dụng PayPal tại địa điểm cửa hàng của người bán; hoặc
- Người bán đã cung cấp [bằng chứng vận chuyển hoặc bằng chứng giao hàng](#).

Nếu người bán cung cấp đủ bằng chứng cho thấy họ đã giao hàng đến địa chỉ của bạn, PayPal có thể đứng về phía người bán trong khiếu nại Không nhận được hàng, ngay cả khi bạn khiếu nại rằng bạn không nhận được hàng.

Khiếu nại về hàng hóa Không hề giống như mô tả

Hàng hóa có thể được coi là Không hề giống như mô tả nếu:

- Hàng hóa đó khác đáng kể so với mô tả của người bán.
- Bạn nhận được một hàng hóa khác hoàn toàn.
- Tình trạng của hàng hóa đã bị mô tả sai. Ví dụ: hàng hóa được mô tả là "mới" nhưng thực tế đã qua sử dụng.
- Hàng hóa đã được quảng cáo là hàng chính hãng nhưng không phải như vậy (tức là hàng giả).
- Hàng hóa bị thiếu các bộ phận hoặc tính năng chính và các dữ kiện này không được cung cấp trong phần mô tả hàng hóa khi bạn mua hàng.
- Bạn mua hàng theo số lượng cụ thể nhưng không nhận được đủ số lượng này.
- Hàng hóa bị hư hỏng nghiêm trọng trong quá trình vận chuyển.
- Hàng hóa ở tình trạng không sử dụng được tại thời điểm nhận hàng và điều này không được báo trước cho bạn.

Hàng hóa không thể được coi là Không hề giống như mô tả nếu:

- Hàng hóa đó về cơ bản tương tự với mô tả của người bán.
- Lỗi của hàng hóa đã được người bán mô tả chính xác trong phần mô tả hàng hóa.
- Hàng hóa đã được mô tả đúng nhưng bạn không còn muốn hàng hóa đó sau khi đã nhận được.
- Hàng hóa đã được mô tả đúng nhưng không đáp ứng mong đợi của bạn.
- Hàng hóa có các vết trầy xước nhỏ và được mô tả là "hàng đã sử dụng".

Các hàng hóa và giao dịch không đủ điều kiện

Các hàng hóa hoặc giao dịch sau đây **không** đủ điều kiện cho chương trình Bảo vệ người mua của PayPal:

- Bất động sản, bao gồm nhà ở

- Phương tiện, bao gồm nhưng không giới hạn ở xe cơ giới, xe máy, phương tiện nhà di động, máy bay và thuyền, ngoại trừ các phương tiện cá nhân di động hạng nhẹ được sử dụng cho mục đích giải trí như xe đạp và xe cân bằng có bánh
- Doanh nghiệp (khi bạn mua hoặc đầu tư vào một doanh nghiệp)
- Máy móc công nghiệp sử dụng trong sản xuất
- Các khoản thanh toán tương đương tiền mặt, bao gồm các mặt hàng lưu trữ giá trị như thẻ quà tặng và thẻ trả trước
- Các khoản thanh toán liên quan đến vàng (dù ở dạng vàng thật hay dạng hoán đổi danh mục)
- Các sản phẩm hoặc các khoản đầu tư tài chính thuộc bất kỳ loại nào
- Hoạt động đánh bạc, chơi game và/hoặc các hoạt động khác có thu phí tham gia và giải thưởng
- Khoản quyên góp, bao gồm các khoản thanh toán trên nền tảng gọi vốn cộng đồng cũng như các khoản thanh toán trên nền tảng cho vay ngang hàng
- Các khoản thanh toán cho cơ quan nhà nước (ngoại trừ các doanh nghiệp nhà nước), cơ quan chính phủ hoặc bên thứ ba thay mặt cho cơ quan nhà nước hoặc cơ quan chính phủ
- Các khoản thanh toán cho bất kỳ dịch vụ thanh toán hóa đơn nào
- Khiếu nại về hàng hóa **Không hề giống như mô tả** đối với các mặt hàng sản xuất hoàn toàn hoặc một phần theo đơn đặt hàng riêng
- Khiếu nại **Không nhận được hàng** đối với các hàng hóa vật thể, hữu hình mà bạn nhận trực tiếp hoặc nhờ người khác nhận hộ. Trong đó bao gồm các hàng hóa đã mua tại địa điểm cửa hàng của người bán, trừ khi bạn thanh toán trực tiếp cho giao dịch bằng mã QR hàng hóa và dịch vụ của PayPal
- Bất kỳ thứ gì bị cấm theo **Chính sách sử dụng được chấp nhận** của PayPal
- Các khoản thanh toán được thực hiện thông qua tùy chọn Thanh toán hàng loạt (trước đây là Xuất chi hàng loạt) của PayPal
- Các khoản thanh toán cá nhân, bao gồm các khoản thanh toán được gửi bằng chức năng gửi tiền cho bạn bè và gia đình của PayPal
- Các khoản thanh toán mà bạn không gửi đi bằng tài khoản PayPal của mình
- Hàng hóa được mua để bán lại, bao gồm các giao dịch có một hoặc nhiều hàng hóa

Điều kiện về giao dịch để tham gia chương trình Bảo vệ người mua của PayPal

Để đủ điều kiện hưởng quyền lợi theo chương trình Bảo vệ người mua của PayPal, bạn phải đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Tài khoản PayPal của bạn có uy tín tốt.
- Thanh toán cho hàng hóa đủ điều kiện từ tài khoản PayPal của bạn.
- Tìm cách liên hệ trực tiếp với người bán để giải quyết vấn đề trước khi nộp đơn khiếu nại theo chương trình Bảo vệ Mua hàng của PayPal thông qua Trung tâm giải quyết tranh chấp.

- Phản hồi yêu cầu của PayPal về các giấy tờ và các thông tin khác trong thời gian được yêu cầu.
- Mở tranh chấp tại Trung tâm giải quyết tranh chấp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bạn gửi thanh toán, sau đó làm theo quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến của chúng tôi.
- Chưa nhận được bồi thường hoặc đồng ý với giải pháp thay thế liên quan đến giao dịch mua hàng của bạn từ một nguồn khác.

Quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến

Nếu không thể trực tiếp giải quyết vấn đề liên quan đến giao dịch với người bán, bạn phải tuân thủ quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến thông qua [Trung tâm giải quyết tranh chấp](#) để theo đuổi khiếu nại theo chương trình Bảo vệ người mua của chúng tôi. Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại (Bước 2 dưới đây) bằng cách gọi cho chúng tôi và trao đổi với nhân viên. Bạn phải thực hiện theo các bước được mô tả dưới đây, nếu không, khiếu nại của bạn có thể bị từ chối:

Bước 1: Mở tranh chấp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bạn thực hiện thanh toán. Bước này có thể cho phép bạn bắt đầu trò chuyện trực tiếp với người bán về vấn đề của bạn liên quan đến giao dịch, điều đó có thể giúp giải quyết tranh chấp. Nếu bạn không thể trực tiếp giải quyết tranh chấp với người bán, hãy chuyển sang Bước 2. Chúng tôi sẽ [tạm giữ](#) tất cả các khoản tiền liên quan đến giao dịch đó trong tài khoản PayPal của người bán cho đến khi tranh chấp được giải quyết hoặc đóng.

Bước 2: Nâng tranh chấp lên thành khiếu nại yêu cầu bồi hoàn trong vòng 20 ngày sau khi mở tranh chấp nếu bạn và người bán không thể đi đến thống nhất hoặc chúng tôi sẽ tự động đóng tranh chấp. Bạn có thể nâng tranh chấp lên thành khiếu nại yêu cầu bồi hoàn qua [Trung tâm giải quyết tranh chấp](#). Lúc này, người bán hoặc PayPal cũng có thể nâng tranh chấp lên thành khiếu nại. PayPal có thể yêu cầu bạn đợi ít nhất 7 ngày kể từ ngày giao dịch để nâng tranh chấp lên thành khiếu nại.

Bước 3: Phản hồi các yêu cầu của PayPal về các giấy tờ hoặc các thông tin khác sau khi bạn, người bán hoặc PayPal nâng tranh chấp lên thành khiếu nại yêu cầu bồi hoàn. PayPal có thể yêu cầu bạn cung cấp biên lai, đánh giá của bên thứ ba, báo cáo của cảnh sát hoặc các tài liệu khác mà PayPal chỉ định. Bạn phải phản hồi các yêu cầu này một cách kịp thời theo yêu cầu trong thư tín trao đổi giữa bạn và chúng tôi.

Bước 4: Tuân thủ các yêu cầu vận chuyển của PayPal một cách kịp thời nếu bạn nộp đơn khiếu nại về hàng hóa Không hề giống như mô tả. PayPal có thể yêu cầu bạn chuyển hàng lại cho người bán, PayPal hoặc cho bên thứ ba (sẽ được PayPal chỉ định) và chi trả các chi phí, cũng như cung cấp bằng chứng giao hàng.

Bằng chứng giao hàng có nghĩa là:

Xác nhận có thể được xem trực tuyến và bao gồm địa chỉ giao hàng, ít nhất cho biết tên thành phố hoặc mã bưu chính, ngày giao hàng và danh tính của công ty vận chuyển mà bạn đã sử dụng, đối với các giao dịch có tổng giá trị dưới 750 USD (hoặc ngưỡng tiền tệ tương đương trong bảng bên dưới).

Đối với các giao dịch có tổng giá trị từ 750 USD trở lên (hoặc ngưỡng tiền tệ tương đương trong bảng bên dưới), bạn phải cung cấp xác nhận bằng chữ ký khi giao hàng (trừ trường hợp người mua đã đăng ký tài khoản PayPal: ở Albania, Andorra, Bosnia và Herzegovina, Croatia, Iceland, Israel hoặc Ukraina, khi đó yêu cầu này sẽ không được áp dụng). Nếu giao dịch được thực hiện bằng loại tiền tệ không được liệt kê trong bảng, bạn cần xác nhận bằng chữ ký khi khoản thanh toán vượt quá mức tương đương 750 USD theo tỷ giá hối đoái PayPal áp dụng tại thời điểm xử lý giao dịch.

Các ngưỡng tiền tệ cần xác nhận bằng chữ ký			
Tiền tệ	Giá trị giao dịch	Tiền tệ	Giá trị giao dịch
Đô la Úc:	850 AUD	Đô la New Zealand:	950 NZD
Real Brazil:	1.750 BRL	Krone Na Uy:	4.600 NOK
Đô la Canada:	850 CAD	Peso Philippines:	34.000 PHP
Koruna Séc:	15.000 CZK	Zloty Ba Lan:	2.300 PLN
Krone Đan Mạch:	4.100 DKK	Rúp Nga:	48.000 RUB
Euro:	550 EUR	Đô la Singapore:	950 SGD
Đô la Hồng Kông:	6.000 HKD	Krona Thụy Điển:	4.950 SEK
Forint Hungary:	170.000 HUF	Franc Thụy sĩ:	700 CHF
Shekel Israel:	2.700 ILS	Tân Đài Tệ:	23.000 TWD
Yên Nhật:	77.000 JPY	Baht Thái:	24.500 THB
Ringgit Malaysia:	3.100 MYR	Bảng Anh:	450 GBP
Peso Mexico:	10.000 MXN	Đô la Mỹ:	750 USD

Bước 5: PayPal sẽ tùy ý đưa ra quyết định cuối cùng (bao gồm cả việc tự động đóng mọi tranh chấp hoặc khiếu nại) dựa trên các yêu cầu về tính đủ điều kiện nêu trên, bất kỳ thông tin bổ sung nào được cung cấp trong quá trình giải quyết tranh chấp trực tuyến hoặc bất kỳ thông tin nào khác mà PayPal cho là có liên quan và thích hợp tùy theo từng tình huống.

Lưu ý rằng khi bạn [Mua sản phẩm kỹ thuật số bằng thanh toán vi mô](#), chúng tôi áp dụng các quy tắc đặc biệt, bao gồm các ngưỡng xác định trước mà theo đó, chúng tôi có thể tùy ý đảo ngược giao dịch nhưng không yêu cầu bạn phải hành động gì thêm. Chúng tôi có thể giới hạn số lần đảo ngược tự động để có lợi cho bạn; tuy nhiên, ngay cả trong trường hợp đó, bạn vẫn có thể tuân theo quy trình giải quyết tranh chấp tiêu chuẩn của PayPal được mô tả ở trên.

Trong trường hợp PayPal đưa ra quyết định cuối cùng có lợi cho người mua hoặc người bán, mỗi bên đều phải tuân thủ quyết định của PayPal.

Nếu đứng về phía người mua, PayPal sẽ bồi hoàn cho người mua toàn bộ giá mua của hàng hóa và chi phí vận chuyển ban đầu.

Trong trường hợp người bán thua khiếu nại, người bán sẽ không được hoàn phí PayPal liên quan đến giao dịch.

Nếu người bán thua khiếu nại về hàng hóa Không hề giống như mô tả do hàng bán ra là hàng giả, người bán sẽ phải hoàn tiền đầy đủ cho người mua và bạn sẽ không được nhận lại hàng hóa đó.

Tranh chấp với PayPal hoặc tổ chức phát hành thẻ của bạn

Nếu bạn đã sử dụng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ làm phương thức thanh toán cho giao dịch thông qua tài khoản PayPal và không hài lòng với giao dịch đó, bạn có thể có quyền tranh chấp về giao dịch với tổ chức phát hành thẻ. Các quyền yêu cầu bồi hoàn thẻ được áp dụng có thể rộng hơn các quyền bạn đang có theo chương trình Bảo vệ người mua của PayPal. Ví dụ: nếu bạn tranh chấp về giao dịch với tổ chức phát hành thẻ, bạn có thể thu hồi số tiền bạn đã thanh toán cho hàng hóa không đạt yêu cầu ngay cả khi hàng hóa đó không đủ điều kiện được bảo vệ theo khiếu nại về hàng hóa Không hề giống như mô tả với chúng tôi.

Bạn phải lựa chọn theo đuổi tranh chấp với PayPal theo chương trình Bảo vệ người mua của chúng tôi hay theo đuổi tranh chấp với tổ chức phát hành thẻ của bạn. Bạn không thể tiến hành cả hai phương án cùng một lúc hoặc tìm cách nhận bồi thường hai lần. Nếu bạn theo đuổi tranh chấp/khiếu nại với chúng tôi, đồng thời cũng theo đuổi tranh chấp với tổ chức phát hành thẻ cho cùng một giao dịch, chúng tôi sẽ đóng tranh chấp/khiếu nại của bạn với chúng tôi. Điều này sẽ không ảnh hưởng đến quy trình tranh chấp với tổ chức phát hành thẻ của bạn. Ngoài ra, nếu bạn theo đuổi tranh chấp với tổ chức phát hành thẻ thì sau này, bạn không thể theo đuổi tranh chấp/khiếu nại với chúng tôi.

Nếu bạn chọn tranh chấp về giao dịch với PayPal và chúng tôi quyết định theo hướng không có lợi cho bạn thì sau này, bạn vẫn có thể theo đuổi tranh chấp với tổ chức phát hành thẻ. Nếu, cho đến sau thời hạn đệ trình tranh chấp của tổ chức phát hành thẻ, PayPal không đưa ra quyết định cuối cùng đối với khiếu nại của bạn và vì sự chậm trễ của chúng tôi, bạn đã thu hồi được ít hơn so với toàn bộ số tiền bạn có quyền thu hồi từ tổ chức phát hành thẻ, chúng tôi sẽ bồi hoàn khoản tổn thất còn lại (trừ đi bất kỳ số tiền nào bạn đã thu hồi từ người bán hoặc tổ chức phát hành thẻ) cho bạn. Trước khi liên hệ với tổ chức phát hành thẻ hoặc đệ trình tranh chấp với PayPal, bạn nên liên hệ với người bán để cố gắng giải quyết vấn đề theo chính sách trả hàng của người bán.