

תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal

עדכון אחרון: 10 בדצמבר 2021

1. סוגי בעיות העומדים בתנאים לכיסוי. תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal תסייע לכם אם תיתקלו באחת מהבעיות הבאות:

- 'פריט לא התקבל': (INR) 'לא קיבלתם את הפריט שעבורו שילמתם באמצעות PayPal; או
- 'שונה משמעותית מהתיאור': (SNAD) 'קיבלתם פריט ששילמתם עבורו באמצעות PayPal, אך הוא שונה משמעותית מהתיאור (SNAD)'.
(הוא שונה משמעותית מהתיאור (SNAD)).

אם הבעיה שלכם היא עסקה שלא אישרתם, עליכם לעיין בחלק 8 להלן.

פריט הוא 'שונה משמעותית מהתיאור (SNAD)' אם הוא שונה באופן מהותי מהתיאור שהמוכר סיפק באתר שלו או ברישום הפריט. הנה כמה דוגמאות:

- קיבלתם פריט שונה לחלוטין. לדוגמה, קניתם ספר וקיבלתם תקליטור DVD או אריזה ריקה.
- מצב הפריט הוצג שלא כהלכה. לדוגמה, התיאור ציין 'חדש' כאשר קניתם את הפריט, אך הפריט היה משומש.
- הפריט תואר כמקורי, אך במציאות אינו מקורי.
- בפריט חסרים חלקים או היבטים חשובים, שלא צוינו בתיאור הפריט בעת קנייתו.
- קניתם שלושה פריטים מהמוכר, אך קיבלתם רק שניים.
- הפריט ניזוק באופן מהותי במהלך המשלוח.

הפריט אינו שונה משמעותית מהתיאור (SNAD) אם הוא דומה באופן מהותי לתיאור של רישום הפריט של המוכר. הנה כמה דוגמאות:

- תיאור הפגם בפריט תואר באופן נכון על-ידי המוכר.
- תיאור הפריט נכון, אך אינכם מעוניינים בו לאחר שקיבלתם אותו.
- תיאור הפריט נכון, אך אינו עומד בציפיותיכם.
- הפריט שרוט קלות ותואר במצב משומש.
- הפריט נרשם כמשומש ואספתם אותו באופן אישי לאחר שבחנתם את הפריט.

2. דרישות הזכאות.

א. כדי לעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal עליכם לעמוד בכל הדרישות הבאות:

- התשלום שלכם צריך להיות מיועד לפריט העומד בתנאים ולהתבצע מחשבון ה-PayPal שלכם (ראו סעיף 3 לקבלת פרטים נוספים בנוגע לפריטים זכאים)
- עליכם לנסות ליצור קשר עם המוכר כדי לפתור את הבעיה שלכם ישירות, לפני הגשת תביעה במסגרת תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal באמצעות מרכז יישוב המחלוקות.

- פתחו מחלוקת תוך 180 יום מהמועד שבו שלחתם את התשלום – ובצעו את תהליך יישוב המחלוקות המקוון, המתואר להלן תחת 'יישוב מחלוקות'
- עליכם להגיב תוך פרק זמן סביר לכל בקשה של PayPal למסירת מסמכים ופרטים אחרים
- החשבון שלכם צריך להיות תקין
- לא קיבלתם החזר ולא הסכמתם לפתרון חלופי הקשור לקנייה שלכם ממקור אחר

3 פריטים שאינם עומדים בתנאים.

פריטים ועסקאות שאינם עומדים בתנאים

הפריטים או העסקאות הבאים אינם עומדים בתנאים של תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal:

- נדל"ן, כולל נדל"ן למגורים.
- כלי רכב, כולל, בין היתר, כלי רכב ממונעים, אופנועים, רכבי RV וקרוואנים, מטוסים וסירות, למעט כלי רכב קלים הניתנים לנשיאה ביד והמשמשים למטרות פנאי, כגון אופניים והוברבורד עם גלגלים.
- עסקים (כאשר אתם קונים עסק או משקיעים בעסק).
- מכשור תעשייתי לצורכי ייצור.
- תשלומים שווי-ערך למזומנים, כולל פריטים בעלי ערך שמור, כגון כרטיסי מתנה וכרטיסי ערך צבור (prepaid).
- תשלומים המבוצעים ביחס לזהב (בצורה פיזית או במסחר בבורסה).
- מצרים פיננסיים או השקעות מכל סוג שהוא.
- הימורים, משחקי מזל ו/או פעילויות אחרות הכוללות דמי כניסה ופרס.
- תרומות, כולל תשלומים בפלטפורמות של מימון המונים וכן תשלומים שבתצו בפלטפורמות של הלוואות המונים.
- תשלומים לגוף בניהול מדינה (למעט חברות בבעלות מדינה), סוכנויות ממשלתיות או גורמי צד שלישי הפועלים בשם גופים בניהול מדינה או סוכנויות ממשלתיות.
- תשלומים לשירות תשלום חשבונות.
- תביעות מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' עבור פריטים שהוכנו בהתאמה אישית, במלואם או בחלקם.
- תביעות מסוג 'הפריט לא התקבל' עבור פריטים מוחשיים ופיזיים שאתם אוספים באופן אישי או מסדירים את איסופם עבורכם. פריטים אלו כוללים פריטים שנקנו במיקום נקודת מכירה של מוכר, למעט אם שילמתם עבור העסקה באופן אישי באמצעות קוד QR של PayPal עבור מוצרים ושירותים, כאשר אפשרות זו זמינה.
- כל מה שנאסר על-ידי מדיניות השימוש הנאות של PayPal.
- תשלומים שבתצו באמצעות תשלום Payouts (של PayPal לשעבר "תשלום המוני").
- תשלומים עבור מוצרים ושירותים, כולל תשלומים שנשלחו באמצעות הפונקציות של PayPal עבור חברים ובני משפחה, היכן שאפשרות זו זמינה.
- תשלומים שלא שלחתם באמצעות חשבון ה-PayPal שלכם.
- פריטים המיועדים למכירה חוזרת, כולל עסקאות של פריט אחד או עסקאות הכוללות פריטים מרובים.

גם אם התשלום שלכם אינו עומד בדרישות תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal באפשרותכם להגיש מחלוקת וליישב את הבעיה ישירות מול המוכר. עם זאת PayPal, לא תפסוק לטובתכם אם תסלימו את המחלוקת לתביעה, כאשר הפריט אינו עומד בדרישות תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal.

4. סכום ההחזר. אם אתם עומדים בדרישות תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal ו-PayPal-פוסקת לטובתכם בתביעה שלכם PayPal, תחזיר לכם את מחיר הקנייה המלא של הפריט ואת דמי המשלוח המקוריים.

PayPal לא תחזיר לכם את עלויות משלוח ההחזרה שתוציאו על החזרת פריט 'שונה משמעותית מהתיאור' (SNAD) למוכר או לצד אחר שצוין על-ידי PayPal. אם המוכר מספק ראיות לכך שמסר את המוצרים לכתובתכם PayPal, עלולה לפסוק לטובת המוכר בתביעת 'הפריט לא התקבל', (INR) גם אם לא קיבלתם את המוצרים.

5. יישוב מחלוקות. אם לא הצלחתם ליישב בעיה כלשהי ישירות עם מוכר, ניתן לעבור ל**מרכז יישוב המחלוקות** ולפעול לפי תהליך זה:

- **פתיחת מחלוקת.** פתחו מחלוקת תוך **180 ימים** מהתאריך שבו ביצעתם את התשלום כדי לנהל משא ומתן עם המוכר לצורך יישוב המחלוקת.
- **הסלמת המחלוקת לתביעה.** אם אתם והמוכר לא מצליחים להגיע להסכמה, ניתן להסלים את המחלוקת לתביעה תוך **20 יום** לאחר פתיחת המחלוקת.

PayPal עשויה לבקש מכם להמתין 7 ימים לפחות מתאריך הגשת המחלוקת לפני שתורשו להסלים את המחלוקת. אם לא תסלימו את המחלוקת לתביעה תוך 20 יום PayPal, תסגור את המחלוקת לצמיתות.

- **עליכם להגיב בהקדם האפשרי לבקשות של PayPal למידע.** במהלך התביעה PayPal, עשויה לדרוש מכם לספק מסמכים או פרטים אחרים. ייתכן שתתבקשו לספק קבלות, הערכות צד שלישי, דוחות משטרתיים או כל פריט אחר שיצוין על ידי PayPal.
- **יש לציית לבקשות PayPal בנוגע למשלוחים בהקדם האפשרי.** עבור תביעות 'שונה משמעותית מהתיאור', (SNAD) 'PayPal בדרך כלל תבקש מכם לשלוח, על חשבונכם, את הפריט בחזרה למוכר או אל PayPal או אל צד שלישי ולספק הוכחת מסירה.

עבור עסקאות שסכומן הכולל נמוך מ-\$250 דולר אמריקני (או שווה ערך במטבע אחר כמפורט להלן), הוכחת מסירה מהווה אישור שניתן לראות אותו באינטרנט, והיא כוללת את כתובת המסירה המציינת לכל הפחות עיר/מדינה או מיקוד, תאריך מסירה ואת כתובת ה URL של האתר של חברת השילוח, אם בחרתם באפשרות 'אחר' בתפריט הנפתח של המשלוח. עבור עסקאות בסכום כולל של \$250 דולר אמריקני ומעלה (או סכומים שווים ערך במטבע אחר כמפורט בטבלה שלהלן), עליכם לקבל אישור חתימה על מסירת המשלוח (למעט קונים בעלי חשבון PayPal הרשום במדינות הבאות: אלבניה, אנדורה, בוסניה והרצגובינה, קרואטיה, איסלנד, ישראל או אוקראינה, שעליהם לא חלה דרישה זו).

דרישת אישור חתימה על סך \$250 דולר אמריקני – שווה-ערך במטבעות אחרים:

סכום	מטבע	סכום	מטבע
------	------	------	------

\$380 דולר ניו זילנדי	דולר ניו זילנדי:	\$350 דולר אוסטרלי	דולר אוסטרלי:
1,600 קרונה נורווגית	קרונה נורווגית:	R\$500 ריאל ברזילאי	ריאל ברזילאי:
12,500 פזו פיליפיני	פזו פיליפיני:	\$325 דולר קנדי	דולר קנדי:
800 זלוטי פולני חדש	זלוטי פולני חדש:	6,000 קרונה צ'כית	קרונה צ'כית:
8,500 רובל רוסי	רובל רוסי:	1,500 קרונה דנית	קרונה דנית:
\$400 דולר סינגפורי	דולר סינגפורי:	200 אירו	אירו:
2,000 קרונה שבדית	קרונה שוודית:	\$2,000 דולר הונג קונגי	דולר הונג קונגי:
330 פרנק שוויצרי	פרנק שוויצרי:	55,000 פורינט הונגרי	פורינט הונגרי:
8,250 דולר טאיוואני חדש	דולר טאיוואני חדש:	1,000 ש"ח	שקל ישראלי חדש:
9,000 בהט תאילנדי	בהט תאילנדי:	¥28,000 יפני	ין יפני:
£150 לירה שטרלינג	לירה שטרלינג בריטית:	1,000 רינגיט מלזי	רינגיט מלזי:
\$250.00 דולר אמריקני	דולר אמריקני:	\$2,200 פזו מקסיקני	פזו מקסיקני:

- **תהליך יישוב תביעה.** לאחר הסלמת מחלוקת לתביעה PayPal, תקבל החלטה סופית לטובת הקונה או המוכר. ייתכן שתתבקשו לספק קבלות, הערכות צד שלישי, דוחות משטרתיים או כל פריט אחר שיצוין על ידי PayPal. PayPal שומרת את הזכות לקבל החלטה סופית לפי שיקול דעתה לטובת הקונה או המוכר. במקרים שבהם PayPal מקבלת החלטה סופית לטובת הקונה או המוכר, על שני הצדדים לציית להחלטת PayPal. PayPal בדרך כלל תדרוש מהקונה לשלוח את הפריט שהקונה הגיר כ'שונה משמעותית מהתיאור' חזרה למוכר (על חשבון הקונה), ו PayPal-בדרך כלל תדרוש מהמוכר לקבל את הפריט חזרה ולהחזיר לקונה את מחיר הקנייה המלא וכן את עלויות המשלוח המקוריות.
- במקרה שבו מוכר מפסיד בתביעה, המוכר לא יקבל החזר על עמלות PayPal הקשורות לעסקה, ויהיה עליו לוותר על מחיר הקנייה המלא של הפריט בתוספת עלות המשלוח המקורית. מדיניות זו חלה כאשר אתם משמשים כמוכר הראשי או כמוכר משני של מוצרים או שירותים. לדוגמה, סוכני כרטיסים לאירועים או סוכני נסיעות באינטרנט יוותרו על סכום הקנייה המלא ששולם על-ידי הקונה.

התביעה במסגרת תכנית 'הגנת הקונה' תיחשב לתביעה שנפתרה במלואה רק אם :

- ההחזר לקונה מעובד באמצעות PayPal או
- אתם מספקים הוכחה קבילה בעיני PayPal, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לכך שהקונה הסכים לפתרון החלופי שסופק.

אם אתם מוכרים ואתם מפסידים בתביעה מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' משום שהפריט שמכרתם מזויף, תידרשו לספק לקונה החזר מלא והפריט לא יושב לידיכם. אם קונה מגיש תביעה מסוג 'שונה משמעותית מהתיאור' (SNAD) 'עבור פריט שהוא קנה מכם, ייתכן שלא תקבלו את הפריט חזרה, או ייתכן שתידרשו לקבל חזרה את הפריט ולשלם את עלויות המשלוח ההחזרה.

6. מחלוקות ותביעות לגבי תשלומים זעירים על מוצרים דיגיטליים. אם אתם מגישים מחלוקת בנוגע לקנייה של מוצרים דיגיטליים בסכומים שאינם עולים על הסכומים בטבלה שלהלן PayPal, עשויה, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להחזיר את סכום העסקה מבלי לדרוש מכם להסלים את המחלוקת לתביעה.

מטבע	סכום	מטבע	סכום
דולר אוסטרלי:	\$9.99 דולר אוסטרלי	דולר ניו זילנדי:	\$9.99 דולר ניו זילנדי
ריאל ברזילאי:	R\$7.99 ריאל ברזילאי	קרונה נורווגית:	29.99 קרונה נורווגית
דולר קנדי:	\$3.99 דולר קנדי	פזו פיליפיני:	499.99 פזו פיליפיני
קורונה צ'כית:	99.99 קורונה צ'כית	זלוטי פולני:	19.99 זלוטי פולני
קרונה דנית:	24.99 קרונה דנית	דולר סינגפורי:	\$9.99 דולר סינגפורי
אירו:	3.99 אירו	קרונה שוודית:	34.99 קרונה שוודית
דולר הונג קונגי:	\$49.99 דולר הונג קונגי	פרנק שוויצרי:	4.99 פרנק שוויצרי
פורינט הונגרי:	999 פורינט הונגרי	דולר טאיוואני חדש:	249.00 דולר טאיוואני חדש
שקל ישראלי חדש:	15.99 ש"ח	בהט תאילנדי:	249.99 בהט תאילנדי
ין יפני:	¥999 ין יפני	לירה שטרלינג בריטית:	£3.99 ליש"ט
פזו מקסיקני:	39.99 פזו מקסיקני	דולר אמריקני:	\$3.99 דולר אמריקני

PayPal עשויה להגביל את מספר ההחזרים על מוצרים דיגיטליים שתוכלו לקבל. אם החזרים אלה מוגבלים או אם הקנייה שלכם אינה עומדת בתנאים לכיסוי, תוכלו עדיין לבצע את התהליכים הסטנדרטיים ליישוב מחלוקות של PayPal, המתוארים בדף זה, כדי לנסות לפתור את הבעיה ישירות מול המוכר.

7. הקשר בין תכניות ההגנה של PayPal לבין הכחשות עסקה. הזכרות להכחשת עסקה בכרטיס אשראי, אם הן חלות, עשויות להיות רחבות יותר מתכניות ההגנה של PayPal. הכחשות עסקה עשויות לכסות פריטים שאינכם שבעי רצון מהם, גם אם אינם מוגדרים כפריטים 'שונים משמעותית מהתיאור'. באפשרותכם להגיש מחלוקת/תביעה ב PayPal או לפנות לחברת כרטיסי האשראי שלכם ולנצל את זכויות הכחשת העסקה שלכם. אינכם רשאים לפעול בשני אפיקי הפעולה בעת ובעונה אחת או לבקש חזר כפול. אם יש לכם מחלוקת או תביעה פתוחה ב PayPal, והגשתם גם בקשה להכחשת עסקה בחברת כרטיסי האשראי שלכם, PayPal תסגור את המחלוקת או התביעה, ויהיה עליכם להסתמך על זכויות הכחשת העסקה שלכם בלבד.

לפני הפנייה לחברת כרטיסי האשראי שלכם או הגשת מחלוקת באמצעות PayPal עליכם לפנות למוכר כדי לפתור את הבעיה בהתאם למדיניות ההחזרה של המוכר, כמצוין במכרז או באתר שלו.