

PayPal 买家保障计划

最后更新日期：2024 年 7 月 1 日

PayPal 买家保障

当您从接受 PayPal 的卖家处购物时，您可能会符合按照 PayPal 买家保障计划获得退款的条件，该计划的条款和条件在文本作出了规定，并构成[用户协议](#)的一部分。如果符合 PayPal 买家保障计划的条件，您将能够获得包括全款购物金额及原始运费（如有）在内的补偿。

PayPal 将根据资格要求、争议解决过程中提供的任何信息或文件，或 PayPal 认为与具体情况相关且适当的任何其他信息，自行决定您的补偿申请是否符合买家保障计划的条件。

PayPal 的初始裁定即为最终裁定，但如果您现在有我们做出初始裁定时没有的新信息或有说服力的信息，或者您认为裁定过程有误，可以就裁定结果向 PayPal 提出申诉。

重要提示：在解决补偿申请的过程中，您可能需要将物品退还给卖家或 PayPal 指定的另一方。PayPal 买家保障计划无法补偿可能产生的退货运费。

当您在交易中遇到以下特定问题时，PayPal 买家保障计划可能适用：

- 您未收到卖家寄送的物品（称为“物品未收到”补偿申请），或
- 您收到的物品不是您订购的物品（称为“与描述显著不符”补偿申请）。

如果您认为通过您 PayPal 账户进行的交易未经您授权，此类补偿申请与买家保障计划不同，请参见下文[未经授权的交易的责任](#)部分了解相关详情。

“物品未收到”补偿申请

当出现以下情形时，您的“物品未收到”补偿申请**将无法**根据 PayPal 买家保障计划获得退款：

- 您亲自提领了物品，或安排了物品代收，包括您在卖家的实体店铺中使用 PayPal 购物，或

- 卖家已提供[发货证明或送达证明](#)。

如果卖家提供了他们已将物品送达您地址的证明，那么即使您声称并未收到物品，PayPal 也可以就物品未收到的补偿申请做出对卖家有利的裁定。

“与描述显著不符” 补偿申请

当出现以下情形时，物品可视为“与描述显著不符”：

- 物品与卖家的描述存在本质上的差异。
- 您收到了一件完全不同的物品。
- 未如实描述物品的状况。例如，物品描述为“新物品”，但其实是二手物品。
- 物品是作为正品宣传的，但其实并非正品（即假冒产品）。
- 物品缺失主要部件或功能，但您购买时，物品描述中并未披露这些事实。
- 您购买了一定数量的物品，但并未收到全部物品。
- 物品在运送过程中严重损坏。
- 当您收到物品时，物品并不可用，但您事先并未收到通知。

当出现以下情形时，物品可能不会被视为“与描述显著不符”：

- 该物品本质上与卖家的描述类似。
- 在物品描述中，卖家已准确描述该物品的缺陷。
- 物品的描述正确，但您收到物品后却不想要该物品。
- 物品的描述正确，但未达到您的期望。
- 物品有轻微划痕，描述为“二手物品”。

不符合条件的物品和交易

以下物品或交易 **不**符合 PayPal 买家保障计划的条件：

- 房地产，包括住宅物业
- 交通工具，包括但不限于机动车、摩托车、旅居车、飞机和轮船，但用于休闲目的的个人便携式轻型车辆，例如自行车和轮式悬浮滑板车除外
- 企业（例如购买或投资企业）
- 制造业使用的工业机械
- 等同于现金的付款，包括礼品卡和预付卡等储值物品
- 以黄金支付的付款（无论是实物形式还是以交易所交易的形式）
- 金融产品或任何类型的投资
- 非同质化代币（NFT）。
- 博彩、赌博和（或）其他任何涉及报名费和奖励的活动
- 捐赠，包括众筹平台上的付款和众贷平台上的付款
- 向国营机构（国有企业除外）、政府机构或代表国营机构或政府机构行事的第三方进行的付款
- 对任何账单支付服务进行的付款
- 针对全部或部分定制物品提出的**与描述显著不符**补偿申请
- 与您亲自取货，或者您安排他人代您取货的实体有形物品有关的**物品未收到**补偿申请。这包括在卖家的实体店铺购买的物品，但使用 PayPal 的商品和服务二维码当面支付交易款项的除外
- **《PayPal 合理使用规则》**中禁止的任何物品
- 使用 PayPal 的发款（之前称为“集中付款”）功能进行的付款
- 个人付款，包括使用 PayPal 的“给朋友和家人”功能发送的付款
- 您尚未使用 PayPal 账户发送的付款
- 拟转售的物品，包括单个物品交易或包含多个物品的交易

PayPal 买家保障计划中的交易资格

您必须满足下列所有要求，才能享受 PayPal 买家保障：

- 拥有信誉良好的 PayPal 账户。
- 通过您的 PayPal 账户为符合条件的物品付款。
- 先尝试直接联系卖家解决问题，再依据 PayPal 的购物保障，通过调解中心提出补偿申请。
- 在规定时限内回应 PayPal 关于提供相关文件和其他信息的要求。
- 在**适用的期限**内在**调解中心**提出争议，并按照我们的**在线争议解决流程**进行操作。
- 尚未从其他来源获得与您的购物相关的赔偿或同意备选解决方案。

在线争议解决流程

如果您无法直接与卖家解决交易相关问题，则必须按照在线争议解决流程，根据我们的买家保障计划通过**调解中心**提出补偿申请。您也可以给我们打电话，通过与客服专员交谈提出补偿申请（下面的第 2 步）。您必须按照下述步骤操作，如果您未按步骤进行，则您的补偿申请可能会遭到拒绝：

步骤 1：在适用的期限**内提出争议。**此步骤或许可以让您直接与卖家交流，协商解决与交易有关的问题，进而帮助解决争议。如您无法直接与卖家解决争议，请按照步骤 2 中的所述内容进行操作。我们将**冻结**卖家 PayPal 账户中与此交易相关的所有资金，直至争议解决或关闭。

步骤 2：如果您与卖家无法达成一致，请在提出争议后的 20 天内**将争议升级为补偿申请**，否则我们将自动结束争议。您可以通过**调解中心**将争议升级为补偿申请。此时，卖家或 PayPal 也可以将争议升级为补偿申请。PayPal 可能会要求您自交易日期起至少等待 7 天，然后再升级争议。

步骤 3：在您、卖家或 PayPal 将争议升级为补偿申请后，请**回应 PayPal 关于提供文件或其他信息的要求**。PayPal 可能会要求您提供收据、第三方评估、警方报告或 PayPal 指定的其他文件。您必须按照我们沟通信息中的要求，及时回应这些要求。

步骤 4：如果您提出的是“与描述显著不符”补偿申请，请**及时按 PayPal 要求运送物品**。PayPal 可能会要求您自付费用将物品退还给卖家、PayPal 或第三方（将由 PayPal 指定），并提供送达证明。

送达证明的含义：

对于总额低于 750 美元（或下表中所示的等额币种阈值）的交易，送达证明是可以在线查看的确认信息，内容包括收货地址（至少要显示市/县或邮政编码）、送达日期以及您使用的货运公司的身份。

如果交易总额达到 750 美元（或下表中所示的等额币种阈值），您还必须提供物品送达的签名确认（但如果买家的 PayPal 账户是在以下国家或地区注册的，此要求将不适用：阿尔巴尼亚、安道尔共和国、波斯尼亚和黑塞哥维那、克罗地亚、冰岛、以色列或乌克兰）。如果交易是以表格中未列出的币种进行支付的，当付款金额超过 750 美元等值金额（采用交易处理时所适用的 PayPal 汇率）时，需要进行签名确认。

各币种需进行签名确认的交易额阈值			
币种	交易额	币种	交易额
澳元：	850 AUD	新西兰元：	950 NZD
巴西雷亚尔：	1,750 BRL	挪威克朗：	4,600 NOK
加元：	850 CAD	菲律宾比索：	34,000 PHP
捷克克朗：	15,000 CZK	波兰兹罗提：	2,300 PLN
丹麦克朗：	4,100 DKK	俄罗斯卢布：	48,000 RUB
欧元：	550 EUR	新加坡元：	950 SGD
港币：	6,000 HKD	瑞典克朗：	4,950 SEK
匈牙利福林：	170,000 HUF	瑞士法郎：	700 CHF
以色列谢克尔：	2,700 ILS	新台币：	23,000 TWD
日元：	77,000 JPY	泰铢：	24,500 THB
马来西亚林吉特：	3,100 MYR	英镑：	450 GBP
墨西哥比索：	10,000 MXN	美元：	750 USD

步骤 5: PayPal 将根据上述资格要求、在线争议解决过程中提供的任何其他信息，或 PayPal 认为与具体情况相关且适当的任何其他信息，自行对您的补偿申请做出最终裁定（包括自动关闭任何争议或补偿申请）。

请注意，当您进行**数字商品小额付款购买**时，我们会采用一些特殊的规则，其中包含预定的阈值，我们会根据这些阈值自行决定撤销交易，而不需要您采取进一步行动。我们可能会限制您可以获得的自动撤销的数量，但即使受到限制，您也仍可以按照上述 PayPal 标准争议解决流程提出争议。

如果 PayPal 做出对买家或卖家有利的最终裁定，双方均应遵守 PayPal 的裁定。

如果 PayPal 做出了对买家有利的裁定，那么 PayPal 将向买家全额退还物品金额和原始运费。

如果卖家在补偿申请中败诉，卖家将不会收到与该交易相关的 PayPal 费用退款。

如果卖家因为销售假货而在“与描述显著不符”的补偿申请中败诉，那么卖家必须向买家提供全额退款，并且不会收到退回的物品。

未解决争议：时限

补偿申请类型	时限
物品未收到	争议必须在您向卖家付款之日起的 180 天内提出。
与描述显著不符	争议必须在 (i) 订单交付或履行 （如适用）之日起 30 天内提出，或 (ii) 在您向卖家付款之日起 180 天内提出，以较早者为准。
未经授权的交易和其他错误	请参阅 《用户协议》 ，了解适用的时限。

向 PayPal 或发卡机构提出争议

若您通过 PayPal 账户使用信用卡或借记卡作为交易付款方式，如出现对交易不满意的情况，您可以针对相关交易向发卡机构提出争议。您可享受的卡退单权利可能会比 PayPal 买家保障计划提供的权利范围更广。例如，如果针对交易向发卡机构提出争议，那么即使您不满意的物品不在我们的“与描述显著不符”补偿申请的保障范围内，也有可能获得退款。

您必须选择是根据我们的买家保障计划向 PayPal 提出争议，还是向发卡机构提出争议。您不能同时进行这两项操作或索取双重赔偿。如果您向我们提出争议或补偿申请，同时又针对同一交易向发卡机构提出争议，我们会结束您向我们提出的争议或补偿申请。这不会影响您与发卡机构之间的争议处理流程。此外，如果您向发卡机构提出争议，那么之后您不能再向我们提出争议或补偿申请。

如果您选择向 PayPal 提出交易争议，而且我们做出了对您不利的裁定，那么之后您可以向发卡机构提出争议。如果在发卡机构规定的提出争议截止日之后，PayPal 还未就您的补偿申请做出最终裁定，并且由于我们的延误，您获得的赔偿金额少于您本该从发卡机构获得的全额赔付金额，那么我们会根据差额补偿您的损失（减去您已从卖家或发卡机构那里获得的金额）。在联系发卡机构或向 PayPal 提出争议前，您应该遵循卖家的退货规则，通过联系卖家来尝试解决问题。