

PROGRAMME DE PROTECTION DES MARCHANDS DE PAYPAL

Dernière mise à jour le 13 janvier 2025

Ce qui est admissible

Si vous vendez un bien ou un service à un acheteur, vous pourriez être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal, dont les conditions générales sont énoncées aux présentes et font partie du **Contrat d'utilisation**. Lorsqu'il s'applique, le programme de Protection des Marchands de PayPal vous donne le droit de conserver le montant total de l'achat. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal en fonction des conditions d'admissibilité, de tous les renseignements ou documents fournis durant la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal jugera pertinente et appropriée dans les circonstances. Il n'y a pas de limite au nombre de paiements admissibles au programme de Protection des Marchands de PayPal. En accédant à la page Détails de la transaction de votre compte PayPal, vous pouvez voir les transactions qui pourraient être admissibles à la protection dans le cadre de ce programme.

Le programme de Protection des Marchands de PayPal s'applique lorsqu'un acheteur affirme ce qui suit :

- il n'a pas autorisé l'argent envoyé à partir de son compte PayPal ou n'en a pas bénéficié (une réclamation pour « transaction non autorisée ») et la transaction non autorisée a lieu dans un environnement hébergé par PayPal; ou
- Il n'a pas reçu l'objet de votre part (ce qu'on appelle "**une réclamation pour objet non reçu**"), à condition, toutefois, que les réclamations pour objet non reçu consécutives aux réclamations d'opposition au paiement déposées par un acheteur auprès de son émetteur pour des transactions approvisionnées par carte ne soient pas admissibles à la Protection des Marchands de PayPal.

Le programme de Protection des Marchands PayPal s'applique également lorsqu'une transaction est annulée en raison d'une opposition au paiement initiée par un acheteur parce qu'il n'a autorisé le paiement approvisionné par carte ou lorsqu'un paiement approvisionné par compte bancaire est annulé par la banque de l'acheteur.

Cette section décrit le programme de Protection des Marchands de PayPal tel qu'il s'applique à vous, mais vous devez également connaître **l'impact des différents processus de protection des achats pour les vendeurs**.

Exigences de base

Pour être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal, toutes les conditions de base suivantes doivent être remplies, ainsi que toutes les conditions supplémentaires applicables :

- L'adresse principale de votre compte PayPal doit être au Canada.
- L'objet doit être un bien physique et matériel qui peut être expédié, à l'exception des objets soumis aux **exigences supplémentaires relatives aux biens immatériels**. Les transactions visant des objets que vous livrez en personne et dont le paiement a été effectué dans votre magasin physique pourraient également être admissibles au programme de Protection des Marchands de PayPal à condition que l'acheteur ait payé en utilisant un code QR pour biens et services PayPal.
- Vous devez fournir **une preuve valide d'expédition ou de livraison**.
- Pour les objets matériels éligibles, vous devez expédier l'objet à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la transaction de votre compte PayPal pour la transaction ou mettre l'objet en vente dans une petite annonce et finaliser la transaction en personne. Le programme de Protection des Marchands de PayPal ne s'applique pas si vous expédiez initialement un objet à l'adresse d'expédition du destinataire indiquée à la page des détails de la transaction, mais que celui-ci est ensuite redirigé vers une adresse différente. Nous vous recommandons par conséquent de ne pas utiliser le service d'expédition proposé par l'acheteur de façon à être en mesure de fournir une preuve valide d'expédition et de livraison.
 - L'exigence d'expédition ne s'applique pas aux transactions admissibles impliquant des objets que vous livrez en personne, à condition toutefois que vous acceptiez de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout autre document ou information supplémentaire relatif à la transaction que nous pourrions demander.
- Vous devez répondre aux demandes de documentation et d'autres informations de PayPal dans les meilleurs délais, comme demandé dans notre courriel avec vous ou dans notre correspondance avec vous via le **Centre de résolution**. Si vous ne répondez pas à la demande de PayPal en fournissant les documents et toute autre information requise en temps opportun, vous pourriez ne pas être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal.

- Si la vente concerne des produits précommandés ou fabriqués sur commande, vous devez expédier dans le délai que vous avez spécifié dans l'annonce. Sinon, nous vous recommandons d'expédier tous les objets dans un délai de 7 jours après réception du paiement.
- Dans le cas des **Réclamations pour transaction non autorisée**, le paiement doit porter la mention « admissible » ou « partiellement admissible » pour le programme de Protection des Marchands de PayPal sur la page Détails de la transaction.
- Dans le cas d'une réclamation pour **Transaction non autorisée**, vous devez fournir une preuve valide d'expédition ou de livraison démontrant que l'objet a été expédié ou fourni à l'acheteur au plus tard deux jours après que PayPal vous a informé du litige ou de l'annulation. Par exemple, si PayPal vous informe d'une réclamation pour Transaction non autorisée le 1 septembre, la preuve valide d'expédition doit indiquer que l'objet a été expédié à l'acheteur au plus tard le 3 septembre pour être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal.
- Lorsque vous avez intégré un produit de Paiement PayPal à votre site Web ou à votre application, les exigences suivantes s'appliquent aux vendeurs professionnels exploitant un compte PayPal pour une activité commerciale, afin d'assurer une gestion optimale des transactions potentiellement frauduleuses :
 - Vous devez utiliser la version actuelle de ce produit de paiement PayPal si vous acceptez des paiements directement via un site Web ou une application. Nous vous encourageons à vérifier les mises à jour, car nous pouvons vous informer ou annoncer de temps à autre, et à mettre à jour immédiatement ce produit Paiement PayPal.
 - Vous devez transmettre les informations de session requises à PayPal au moment du paiement si vous êtes intégré à PayPal par l'intermédiaire d'un tiers ou si vous disposez d'une intégration d'application native; La transmission de ces informations est nécessaire à PayPal pour évaluer et identifier les transactions potentiellement frauduleuses.
 - Des exigences d'intégration supplémentaires peuvent s'appliquer aux vendeurs opérant selon des modèles commerciaux à haut risque. Ces exigences sont instituées pour assurer la conformité avec les normes de sécurité et de gestion des risques accrues de PayPal, atténuant ainsi les risques potentiels liés aux transactions frauduleuses associées à ces modèles d'affaires. PayPal vous informera de ces exigences à l'avance et vous disposera d'un délai raisonnable pour apporter les modifications nécessaires.

Exigences supplémentaires en cas d'objet non reçu

Pour être admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal lorsqu'un acheteur dépose une réclamation pour objet non reçu, vous devez satisfaire aux **conditions de base** et aux conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

- Vous devez fournir une **preuve de livraison**, comme décrit ci-dessous.

Exigences supplémentaires en cas de biens immatériels

Pour qu'une vente de biens immatériels soit admissible au programme de Protection des Marchands de PayPal, elle doit satisfaire aux **exigences de base** et aux conditions supplémentaires suivantes :

- PayPal a indiqué que la transaction relative au bien immatériel est « admissible » sur la page Détails de la transaction ou si vous avez reçu un avis d'admissibilité par écrit dans le cas des **Réclamations pour transaction non autorisée**.
- l'objet a été livré et **une preuve d'expédition ou de livraison pour des biens immatériels a été fournie**.

Établir une preuve d'expédition ou une preuve de livraison

Biens physiques	
La preuve d'expédition ou de livraison des biens physiques doit être la suivante :	
Preuve d'expédition	Preuve de livraison

<p>Document papier ou électronique d'une société d'expédition comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un numéro de suivi vérifiable en ligne • la date d'expédition • l'adresse du destinataire, qui correspond à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la transaction • l'adresse du destinataire, mentionnant au moins la ville et la province, la ville et le pays ou le code postal (ou un équivalent international). 	<p>Document papier ou électronique d'une société d'expédition comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un numéro de suivi vérifiable en ligne • Date de livraison et état « livré » • l'adresse du destinataire, qui correspond à l'adresse d'expédition indiquée sur la page Détails de la transaction • l'adresse du destinataire, mentionnant au moins la ville et la province, la ville et le pays ou le code postal (ou un équivalent international). • une confirmation de réception signée si le montant complet du paiement, y compris les frais d'expédition et les taxes, dépasse le montant (en fonction de la devise du paiement) indiqué dans le tableau des seuils pour confirmation de réception signée ci-dessous. Une confirmation de réception signée est un document en ligne qui peut être consulté sur le site de la société d'expédition et qui indique que l'objet a été livré contre une signature. <p>REMARQUE IMPORTANTE : Votre choix de transporteur et les options d'expédition de ce transporteur peuvent avoir une incidence importante sur votre capacité à fournir une preuve de livraison. Veuillez vous assurer, particulièrement lorsque vous expédiez des biens à l'étranger, que votre transporteur est en mesure de confirmer l'état « livré » d'un objet à l'adresse de livraison, sinon votre réclamation en vertu de la Protection des Marchands pourrait être refusée.</p>
--	---

<p>Biens immatériels</p> <p>La preuve d'expédition ou de livraison des biens immatériels doit être la suivante :</p>	<p>Transactions avec code QR</p> <p>Les documents suivants sont exigés comme preuve d'expédition ou preuve de livraison :</p>
<p>En ce qui concerne les biens immatériels ou numériques, une preuve d'expédition ou de livraison signifie que des preuves convaincantes indiquent que l'objet a été livré ou que le bon de commande a été exécuté. Vous pourriez utiliser, comme preuve irréfutable, des données de système indiquant la date à laquelle l'objet a été envoyé et :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qu'il a été envoyé au destinataire en format électronique, y compris l'adresse du destinataire (adresse de courriel, adresse IP, etc.), le cas échéant; ou • que le destinataire a reçu l'objet ou qu'il y a accédé. 	<p>Pour les transactions avec code QR, vous devrez peut-être nous fournir une autre preuve de livraison ou un autre document ou renseignement relatif à la transaction.</p>

Confirmation de réception signée de conversion de devise			
Devise	Valeur de la transaction	Devise	Valeur de la transaction
Dollar australien :	850 AUD	Dollar néo-zélandais :	950 NZD
Réal brésilien :	1,750 BRL	Couronne norvégienne :	4,600 NOK
Dollar canadien :	850 CAD	Peso philippin :	34 000 PHP
Couronne tchèque :	15 000 CZK	Zloty polonais :	2 300 PLN
Couronne danoise :	4 100 DKK	Rouble russe :	48 000 RUB
Euro :	550 EUR	Dollar de Singapour :	950 SGD
Dollar de Hong Kong :	6 000 HKD	Couronne suédoise :	4 950 SEK
Forint hongrois :	170 000 HUF	Franc suisse :	700 CHF
Shekel israélien :	2 700 ILS	Nouveau dollar taiwanais :	23 000 TWD
Yen japonais :	77 000 JPY	Baht thaïlandais :	24 500 THB
Ringgit Malaisien :	3 100 MYR	Livre sterling (Royaume-Uni) :	450 GBP

Peso mexicain :	10 000 MXN	Dollar américain :	750 USD
-----------------	------------	--------------------	---------

Transactions et objets non admissibles

Les objets ou transactions suivants ne **sont pas** admissibles au programme de Protection des Marchands de PayPal :

- les biens immobiliers, notamment les biens résidentiels;
- les véhicules, notamment mais sans s'y limiter, les véhicules automobiles, les motocyclettes, les véhicules récréatifs, les aéronefs et les bateaux, à l'exception des véhicules légers portatifs utilisés à des fins récréatives, comme les bicyclettes et les planches gyroscopiques;
- les entreprises (achetant ou investissant dans une entreprise);
- les machines industrielles utilisées pour la fabrication;
- les paiements qui sont comparables à de l'argent en espèces, notamment les objets à valeur pécuniaire, comme les cartes-cadeaux et les cartes prépayées;
- les paiements effectués pour l'achat d'or (que ce soit sous forme physique ou négociée en bourse);
- les produits financiers ou les investissements de toute nature;
- Jetons non fongibles (NFT) dont le montant de transaction est de :
 - 10 000,01 USD ou plus (ou une valeur équivalente en devise locale, calculée au moment de la transaction) ;
 - 10 000,00 USD ou moins (ou une valeur équivalente en devise locale calculée au moment de la transaction), sauf si l'acheteur prétend qu'il s'agit d'une **transaction non autorisée** et que la transaction répond à tous les autres critères d'admissibilité.
- les activités de paris et de jeux d'argent ou toute autre activité associée à des droits d'inscription et à un prix;
- l'acheteur prétend (soit auprès de nous ou de l'émetteur de sa carte) que l'objet que vous avez envoyé ne correspond pas à ce qu'il a commandé (ce qu'on appelle une réclamation pour objet « ne correspondant pas du tout à sa description »);
- les dons, y compris les paiements reçus en tant que financement participatif ou financement participatif par prêt;
- les paiements à un organisme géré par l'état (à l'exception des entreprises d'État), un organisme gouvernemental ou un tiers qui collecte des paiements au nom d'un organisme d'État ou d'une agence gouvernementale;
- les paiements à n'importe quel service de paiement de facture;
- un objet que vous avez envoyé et dont l'acheteur prétend (auprès de nous ou de l'émetteur de la carte) qu'il ne correspond pas à ce qu'il a commandé (ce qu'on appelle une réclamation pour objet « **ne correspondant pas du tout à sa description** »);
- Les **Réclamations pour objet non reçu** déposées par votre acheteur directement auprès de l'émetteur de la carte
- un objet matériel et physique livré en personne, notamment dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique, à moins que l'acheteur n'ait payé la transaction en personne en utilisant un code QR de biens et de services de PayPal;
- tout ce que PayPal détermine, à son entière discrétion, est interdit par les présentes conditions d'utilisation ou la **Règlement sur les utilisations autorisées** de PayPal, même si la transaction est initialement indiquée comme « admissible » ou « partiellement admissible » à la page Détails de la transaction;
- Les paiements effectués au moyen de déboursements (anciennement paiements groupés) PayPal
- les paiements personnels, y compris un paiement envoyé à l'aide des fonctionnalités de PayPal pour les proches;
- Les paiements qui ne sont pas traités au moyen du compte PayPal de l'acheteur, y compris les paiements par paiement sans ouverture de compte PayPal et les paiements standard par carte de crédit et de débit lorsque le compte du vendeur est enregistré dans les pays suivants : Singapour, Chine, Hong Kong, Australie, Italie, France, Pays-Bas, Espagne, Irlande, Pologne, Suède, Bulgarie, Autriche, Portugal, Belgique, Norvège, Grèce, Danemark, Chypre, Lituanie, Tchéquie, Estonie, Finlande, Roumanie, Slovaquie, Malte, Lettonie et Luxembourg. Les paiements sans ouverture de compte et les paiements standard par carte de crédit et de débit reçus par des comptes enregistrés dans tous les autres pays sont par ailleurs éligibles à la Protection des marchands.
- les objets envoyés après une recommandation par PayPal de ne pas le faire.
- les billets de voyage vendus par un transporteur lorsque (1) le marchand prétend (à nous ou à son institution financière) qu'il s'agit d'une transaction non autorisée et (2) que cette réclamation a été déposée plus de 24 heures avant la date du voyage.