

PROGRAM OCHRANY KUPUJÍCÍHO SPOLEČNOSTI PAYPAL

Poslední aktualizace: 28. května 2024

Program ochrany kupujícího společnosti PayPal

Pokud kupujete něco od prodejce, který přijímá platby PayPal, můžete mít nárok na vrácení peněz v rámci programu ochrany kupujícího společnosti PayPal. Jestliže se na vás vztahuje, dává vám program ochrany kupujícího společnosti PayPal nárok na náhradu úplné kupní ceny zboží a původního poštovného, pokud jste jej zaplatili. Zda je vaše stížnost způsobilá ke krytí v rámci programu ochrany kupujícího PayPal, stanoví společnost PayPal dle vlastního uvážení. Původní rozhodnutí společnosti PayPal je považováno za konečné. Pokud však máte nové a přesvědčivé informace, které v době původního rozhodnutí nebyly k dispozici, nebo věříte, že došlo k chybě v rozhodovacím procesu, můžete mít možnost podat proti rozhodnutí odvolání u společnosti PayPal.

Smluvní podmínky programu jsou uvedeny na stránce [programu ochrany kupujícího společnosti PayPal](#) a jsou součástí této [smlouvy s uživatelem](#).

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ: Je možné, že po vás budeme požadovat vrácení zboží prodejci nebo jiné straně, kterou uvedeme v rámci vypořádání vaší stížnosti. Ochrana kupujícího PayPal vás neopravňuje k získání náhrady za poštovné při vrácení zboží, které vám může vzniknout.

Ochrana kupujícího PayPal se může uplatnit také v případě, že se během transakce vyskytnou následující specifické problémy:

- Neobdrželi jste zboží od prodejce (jinými slovy také stížnost typu „zboží nebylo doručeno“), nebo
- jste obdrželi zboží, ale nejedná se o zboží, které jste si objednali (jinými slovy také stížnost typu „zboží výrazně neodpovídá popisu“).

Pokud se domníváte, že jste transakci uskutečněnou prostřednictvím vašeho účtu PayPal neautorizovali vy, jedná se o odlišný typ stížnosti, než kterou kryje ochrana kupujícího PayPal a kterou popisuje oddíl věnovaný [řešení problémů](#).

Transakce prostřednictvím kódu QR

Pokud kupujete od prodejce osobně prostřednictvím kódu QR společnosti PayPal pro zboží a služby, může se na vaši transakci vztahovat ochrana kupujícího PayPal.

Stížnosti typu „zboží nebylo doručeno“

Vaše stížnost na nedoručené zboží **není** způsobilá k vrácení peněz v rámci ochrany kupujícího PayPal, pokud:

- jste zboží vyzvedli osobně nebo jste sjednali jeho vyzvednutí vaším jménem, a to i v případech, kdy jste využili službu PayPal v maloobchodním prodejním místě prodejce, s výjimkou transakcí zahrnujících zboží a služby provedených osobně prostřednictvím [kódu QR společnosti PayPal](#);
- prodejce poskytl [doklad o doručení](#).

Pokud prodejce předloží důkazy o tom, že vám zboží bylo doručeno, společnost PayPal může stížnost na nedoručené zboží rozhodnout ve prospěch prodejce i pokud budete tvrdit, že vám zboží nebylo doručeno.

Stížnosti typu „zboží výrazně neodpovídá popisu“

Zboží může být považováno za výrazně neodpovídající popisu, pokud:

- se podstatně liší od popisu uvedeného prodejcem;
- jste obdrželi zcela odlišné zboží;
- uvedený stav zboží neodpovídá skutečnosti, např. zboží bylo popsáno jako nové, ale je použité;
- bylo inzerováno jako originál, ale nejedná se o originál (tj. zboží je padělané);
- mu chybí hlavní části nebo funkce, přičemž tato skutečnost nebyla v popisu zboží ve chvíli zakoupení uvedena;

- jste zakoupili určitý počet položek, ale neobdrželi jste je všechny;
- bylo během přepravy poškozeno;
- není v přijatém stavu použitelné a tato skutečnost nebyla v popisu uvedena.

Zboží nelze považovat za výrazně neodpovídající popisu, pokud:

- prodejce vadu zboží v jeho popisu správně popsal;
- popis zboží byl správný, ale vy o zboží po obdržení už nemáte zájem;
- popis zboží byl správný, ale zboží nesplnilo vaše očekávání;
- má drobné škrábance a v popisu daného zboží bylo uvedeno, že je použité.

Nezpůsobilé zboží a transakce

Následující zboží a transakce nejsou způsobilé ke krytí v rámci ochrany kupujícího PayPal:

- Nemovitosti včetně nemovitostí k bydlení.
- Vozidla, mimo jiné včetně motorových vozidel, motocyklů, rekreačních vozidel, letadel a lodí, s výjimkou osobně přenosných lehkých vozidel používaných k rekreačním účelům, jako jsou například jízdní kola a kolonožky.
- Firmy (když kupujete firmu nebo investujete do firmy).
- Průmyslové stroje používané ve výrobě.
- Platby ekvivalentní platbě v hotovosti, včetně zboží s uloženou hodnotou, jako jsou dárkové a předplacené karty.
- Platby uskutečněné v souvislosti se zlatem (ať už ve fyzické formě, nebo při obchodování na burze).
- Finanční produkty nebo investice jakéhokoli druhu.
- Nezaměnitelné tokeny (NFT).
- Hazardní hry, hraní her nebo jakákoli jiná aktivita se vstupním poplatkem a možností vyhrát cenu.
- Příspěvky včetně plateb na crowdfundingových platformách, ale také plateb na crowdlendingových platformách.
- Platby státním orgánům (s výjimkou státních podniků) nebo třetím stranám jednajícím jménem státních orgánů nebo vládních agentur.
- Platby zasláné prostřednictvím služby PayPal na jakoukoli službu určenou k platbě účtů.
- Stížnosti na [zboží výrazně neodpovídající popisu](#) týkající se zboží zcela nebo zčásti vyrobeného na zakázku.
- U stížností na [nedoručené zboží](#) je to fyzické, hmotné zboží, které jste vyzvedli osobně nebo jste sjednali jeho vyzvednutí vaším jménem. Patří sem i zboží zakoupené v maloobchodním prodejním místě, s výjimkou transakcí zahrnujících zboží a služby uhrazených osobně prostřednictvím [kódu QR společnosti PayPal](#).
- Jakékoli položky zakázané [zásadami používání služby PayPal](#).
- Platby provedené pomocí vyplácení PayPal (dříve hromadná platba).
- Osobní platby včetně plateb odeslaných prostřednictvím funkce přátelé a rodina služby PayPal.
- Platby neodeslané prostřednictvím vašeho účtu PayPal.
- Zboží určené k dalšímu prodeji, a to včetně transakcí o jedné položce nebo transakcí, které obsahují více položek.

Způsobilost transakce k ochraně kupujícího PayPal

Aby se na transakci vztahovala ochrana kupujícího PayPal, musí být splněny všechny následující požadavky:

- Váš účet PayPal je v dobrém stavu.
- Zaplatili jste za způsobilou položku ze svého účtu PayPal.
- Před podáním stížnosti v rámci ochrany kupujícího PayPal prostřednictvím [centra řešení problémů](#) jste se pokusili kontaktovat prodejce a vyřešit problém přímo s ním.
- V požadovaném čase jste reagovali na žádost společnosti PayPal o dokumentaci a další informace.
- V příslušné lhůtě otevřete spor v [centru](#) řešení problémů a postupujte podle našeho [procesu](#) řešení sporů online.
- V souvislosti s nákupem jste se nedohodli na alternativním řešení ani jste neobdrželi náhradu z jiného zdroje.

Postup řešení sporů online

Pokud problém týkající se transakce nelze vyřešit přímo s prodejcem, je nutné, abyste se řídili naším postupem řešení sporů online v [centru řešení problémů](#), kde můžete svou stížnost v rámci ochrany kupujícího PayPal vznést. Stížnost můžete podat (krok 2 níže) také telefonicky. Zavolejte nám a promluvte si s naším zástupcem. Kroky, jež je nutné podniknout, jsou popsány níže. Pokud tyto kroky nedodržíte, vaše stížnost může být zamítnuta:

Krok 1: **Zahajte spor v příslušné lhůtě.** Můžete tak ohledně vašeho problému s transakcí zahájit přímou konverzací s prodejcem, což může pomoci spor vyřešit. Pokud se vám nepodaří vyřešit spor přímo s prodejcem, pokračujte krokem 2. Všechny prostředky související s transakcí **zadržíme** na účtu PayPal prodejce, dokud nebude spor vyřešen či uzavřen.

Krok 2: Pokud se s prodejcem nedokážete dohodnout, do 20 dnů od zahájení sporu **postupte spor jako stížnost** o náhradu, nebo spor automaticky uzavřeme. Spor můžete postoupit jako stížnost o náhradu prostřednictvím **centra řešení problémů**. V tuto chvíli může spor postoupit jako stížnost i prodejce nebo společnost PayPal. Pokud podáváte stížnost na nedoručené zboží, společnost PayPal vás může požádat, abyste od data zahájení sporu vyčkali s postoupením sporu alespoň 7 dní.

Krok 3: Poté co vy, prodejce nebo společnost PayPal postoupíte spor jako stížnost o náhradu, **reagujte na žádosti společnosti PayPal o dokumenty nebo další informace**. Společnost PayPal po vás může požadovat poskytnutí účtenek, posouzení třetích stran, policejní zprávy nebo jiné dokumenty, které společnost PayPal vždy specifikuje. Na tyto žádosti je nutné reagovat včas a dle požadavků uvedených v naší korespondenci s vámi.

Krok 4: Pokud podáváte stížnost proto, že zboží výrazně neodpovídá popisu, **včas splňte požadavky společnosti PayPal týkající se přepravy**. Společnost PayPal vás může vyzvat, abyste na vlastní náklady zaslali zboží zpět prodejci, společnosti PayPal nebo jiné třetí straně (kterou společnost PayPal vždy specifikuje) a poskytli doklad o doručení.

Krok 5: **Společnost PayPal učiní konečné rozhodnutí** (včetně automatického uzavření sporu nebo stížnosti) dle vlastního uvážení a na základě výše uvedených požadavků na způsobilost, jakýchkoli dalších informací poskytnutých během řešení sporu online nebo jakýchkoli dalších informací, které společnost PayPal uzná za relevantní a vhodné za daných okolností.

Zahajování sporů: Lhůty

Typ stížnosti	Lhůta
Zboží nebylo doručeno	Spor je nutné zahájit do 180 dnů od data, kdy jste platbu odeslali prodejci.
Zboží výrazně neodpovídá popisu	Spor je nutné zahájit (i) do 30 dnů od data doručení nebo plnění (dle toho, co platí) objednávky nebo (ii) do 180 dnů od data, kdy jste odeslali platbu prodejci, podle toho, co nastane dříve.
Neoprávněné transakce a další chyby	Příslušné lhůty najdete ve smlouvě s uživatelem .

Spor se společností PayPal nebo s vydavatelem karty

Pokud jako způsob platby za transakci prostřednictvím vašeho účtu PayPal využijete debetní nebo kreditní kartu a nejste s transakcí spokojeni, můžete mít nárok zahájit ohledně transakce spor s vydavatelem vaší karty. Platná práva na chargeback karty mohou být rozsáhlejší než práva, která máte k dispozici v rámci ochrany kupujícího PayPal. Pokud například zahájíte spor ohledně transakce s vydavatelem vaší karty, můžete získat zpět částky, které jste zaplatili za neuspokojivé zboží i v případě, že transakce není způsobilá k ochraně podle našich pravidel pro stížnosti týkající se zboží, které **výrazně neodpovídá popisu**.

Je na vás, abyste si vybrali, zda budete řešit spor se společností PayPal v rámci ochrany kupujícího PayPal, nebo zahájíte spor s vydavatelem vaší karty. Nelze však provést obojí a usilovat o dvojitou náhradu. Pokud budete spor/stížnost řešit s námi a ohledně té samé transakce povedete spor s vydavatelem karty, spor/stížnost vedenou u nás ukončíme. Toto nebude mít žádný vliv na spor s vydavatelem karty. Kromě toho, pokud řešíte spor s vydavatelem karty, nelze později zahájit spor / podat stížnost u nás.

Jestliže se rozhodnete zahájit ohledně transakce spor se společností PayPal a my nerozhodneme ve váš prospěch, můžete později spor zahájit s vydavatelem karty. Pokud společnost PayPal neučiní konečné rozhodnutí ohledně vaší stížnosti dříve, než vyprší poslední možný termín pro zahájení sporu u vydavatele vaší karty, a pokud v důsledku našeho zpoždění získáte částku nižší než je plná částka, kterou byste měli nárok od vydavatele karty získat, nahradíme vám zbývající část vaší ztráty (s odečtením jakékoli částky, kterou jste již získali od prodejce nebo vydavatele karty).

Než se obrátíte na vydavatele karty nebo zahájíte spor u společnosti PayPal, měli byste kontaktovat prodejce a pokusit se vyřešit problém v souladu se zásadami vrácení daného prodejce.