

## Programme de Protection des Marchands PayPal

Last updated on 17 July 2024

### Conditions d'éligibilité

Si vous vendez un bien ou un service à un acheteur, vous pouvez être éligible au programme de Protection des Marchands PayPal, dont les conditions générales sont énoncées aux présentes et font partie des [Conditions d'utilisation](#). Lorsqu'il s'applique, le programme de Protection des Marchands PayPal vous autorise à retenir la totalité du montant de l'achat. PayPal détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible au programme de Protection des Marchands. PayPal en fonction des conditions d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances. Il n'y a aucune limite quant au nombre de paiements éligibles au programme de Protection des Marchands PayPal. En accédant à la page "Détails de la transaction" de votre compte PayPal, vous pouvez identifier les transactions éligibles à la protection dans le cadre de ce programme.

La Protection des Marchands PayPal peut s'appliquer lorsqu'un acheteur soutient :

- Qu'il n'a pas autorisé ou qu'il n'a pas bénéficié de l'argent envoyé depuis son compte PayPal (réclamation de type "[Transaction non autorisée](#)"), et que la ou les Transaction(s) non autorisée(s) se produisent dans un environnement hébergé par PayPal
- Qu'il n'a pas reçu l'objet de votre part (réclamation de type "[Objet non reçu](#)"), à condition, toutefois, que les réclamations de type Objet non reçu émanant d'acheteurs déposant des réclamations pour faire opposition bancaire à des transactions financées par carte bancaire auprès de l'émetteur de leur carte ne soient pas éligibles à la Protection des Marchands PayPal

La Protection des Marchands PayPal peut également s'appliquer lorsqu'une transaction est annulée suite à une opposition bancaire initiée par l'acheteur parce qu'il n'a pas autorisé le paiement par carte ou lorsqu'un paiement approvisionné par compte bancaire est annulé par la banque de l'acheteur.

La présente section décrit la Protection des Marchands PayPal qui s'applique dans votre cas, mais vous devez également connaître l'[impact des différentes procédures de Protection des Achats PayPal sur les vendeurs](#).

### Conditions de base

Pour être éligible à la Protection des Marchands PayPal, vous devez remplir toutes les conditions de base suivantes, ainsi que toute condition supplémentaire applicable :

- L'adresse principale de votre compte PayPal doit être en France.

- Pour les réclamations de type Transaction non autorisée, vous devez transmettre une preuve de dépôt ou de livraison valide qui atteste de l'expédition ou de la remise de l'objet à l'acheteur, dans un délai maximal de deux jours suivant la notification du litige ou de l'annulation par PayPal. Par exemple, si PayPal vous informe d'une réclamation de type Transaction non autorisée le 1er septembre, la preuve de dépôt valide indiquant que l'objet a été expédié à l'acheteur doit être fournie au plus tard le 3 septembre, sans quoi vous ne serez pas éligible à la Protection des Marchands PayPal.
- L'objet doit être un bien physique tangible pouvant être expédié, à l'exception des objets soumis aux **Conditions supplémentaires concernant les biens immatériels**. Les transactions impliquant des objets que vous livrez en personne dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique peuvent également être éligibles à la Protection des Marchands PayPal dans la mesure où l'acheteur a payé l'objet de la transaction en personne à l'aide d'un QR code PayPal destiné aux biens et services.
- Vous devez expédier l'objet à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction de votre compte PayPal correspondant à la transaction. Si vous expédiez initialement l'objet à l'adresse de livraison du destinataire indiquée sur la page Détails de la transaction, mais que l'objet est ensuite réexpédié à une autre adresse, vous ne serez pas éligible à la Protection des Marchands PayPal. Par conséquent, nous vous recommandons de ne pas utiliser le service de livraison prévu par l'acheteur afin que vous puissiez fournir une preuve d'expédition et de livraison valide.
  - Les conditions d'expédition ne s'appliquent pas aux transactions éligibles impliquant des objets que vous livrez en personne, sous réserve, toutefois, de votre acceptation de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout(e) autre document ou information concernant ladite transaction, que nous sommes susceptibles de demander.
- Vous devez répondre de manière opportune aux demandes de documentation et d'informations que PayPal vous envoie par email ou via le **Gestionnaire de litiges**. Si vous ne répondez pas à la demande de documentation et d'informations de PayPal dans les délais requis, vous risquez de ne pas être éligible à la Protection des Marchands PayPal.
- Si la vente concerne des biens précommandés ou faits sur commande, vous devez procéder à l'expédition dans le délai indiqué dans l'annonce. Sinon, il est recommandé d'expédier tous les objets dans les 7 jours suivant la réception du paiement.
- Vous devez fournir une **preuve de dépôt ou de livraison**.
- **Dans le cas de réclamations de type Transaction non autorisée**, le paiement doit porter la mention « éligible » ou « partiellement éligible » à la Protection des Marchands PayPal sur la page « Détails de la transaction ».

- Vous devez accepter un paiement unique d'un compte PayPal individuel pour l'achat (les paiements partiels et/ou échelonnés sont exclus).
- Lorsque vous intégrez un produit PayPal Checkout à votre site Web ou application, les exigences suivantes s'appliquent aux vendeurs titulaires d'un compte professionnel PayPal afin de maintenir leur éligibilité au programme et d'assurer une gestion optimale des transactions potentiellement frauduleuses :
  - Vous devez vérifier que les informations relatives à la séance de navigation et aux informations sur l'appareil de l'acheteur lors d'une transaction PayPal sur votre site Web sont correctement envoyées à PayPal. Dans la plupart des cas, ces informations sont envoyées à PayPal sans exiger que vous preniez des mesures. Il peut arriver que ces informations ne soient pas envoyées. Cela peut se produire faute d'avoir intégré votre produit de paiement correctement ou si vous utilisez une amélioration qui nécessite la transmission manuelle de ces données. Lorsque cela se produit, nous vous en informerons et vous donnerons un préavis de 60 jours pour résoudre le problème. Si le problème n'est pas résolu dans ce délai, nous pourrons suspendre votre éligibilité à la Protection des Marchands en cas de transactions non autorisées.
  - Des exigences d'intégration supplémentaires peuvent s'appliquer aux vendeurs qui utilisent un compte Professionnel PayPal pour effectuer des transactions associées à un modèle d'entreprise classé à haut risque tel que décrit dans les Conditions d'utilisation du Service PayPal. Ces transactions prennent en compte la vente de biens ou de services d'une catégorie à haut risque, ou d'autres faits connus de nos services comme découlant généralement d'une augmentation du nombre d'oppositions bancaires, d'autres réclamations ou litiges, ou souvent rattachés à des activités frauduleuses ou illégales. Nous avons mis en place ces exigences afin de continuer à respecter nos normes en matière de sécurité et de gestion des risques. PayPal vous informera desdites exigences à l'avance et vous accordera un délai raisonnable pour apporter les modifications nécessaires. Si vous n'effectuez pas les modifications dans ce délai, nous pourrons suspendre votre éligibilité à la Protection des Marchands pour les transactions non autorisées.

PayPal détermine si votre réclamation est éligible au programme de Protection des Marchands. PayPal prendra une décision, à son entière discrétion, en fonction des critères d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution ou de toute autre information que PayPal juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

## Conditions supplémentaires pour les réclamations de type "Objet non reçu"

Pour être éligible à la Protection des Marchands PayPal en cas de réclamation de type Objet non reçu d'un acheteur, vous devez remplir les **conditions de base** et les conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

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

## Conditions supplémentaires pour les biens immatériels

Pour que la vente de biens et de services immatériels soit éligible à la Protection des Marchands PayPal, elle doit remplir les **conditions de base** et les conditions supplémentaires suivantes:

- Dans le cas de réclamations de type **Transaction non autorisée**, PayPal a marqué la transaction de biens immatériels comme « éligible » sur la page Détails de la transaction ou vous a autrement informé par écrit de votre éligibilité.
- Vous devez avoir livré l'objet et fourni une **preuve de livraison pour les biens immatériels**.

## Établissement d'une preuve de livraison ou de dépôt

### Biens physiques

Les éléments suivants sont exigés comme preuve de dépôt ou de livraison pour les biens physiques :

Preuve de dépôt	Preuve de livraison
<p>Document en ligne ou papier émanant d'une société de livraison sur lequel figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un numéro de suivi en ligne vérifiable</li><li>• La date d'expédition</li><li>• L'adresse du destinataire correspondant à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction, ou</li><li>• L'adresse du destinataire, comprenant au moins la ville/l'État, la ville/le pays ou le code postal (ou l'équivalent international)</li></ul>	<p>Document en ligne ou papier émanant d'une société de livraison sur lequel figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un numéro de suivi en ligne vérifiable</li><li>• La date de livraison et la mention "livré"</li><li>• L'adresse du destinataire correspondant à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction</li><li>• L'adresse du destinataire, comprenant au moins la ville/l'État, la ville/le pays ou le code postal (ou l'équivalent international)</li></ul> <p><b>IMPORTANT :</b> le choix du transporteur et les options d'expédition que vous choisissez auprès dudit transporteur peuvent avoir un impact important sur votre capacité à satisfaire aux exigences en matière de preuve de livraison. Assurez-vous, notamment lorsque vous expédiez des marchandises à l'étranger, que votre transporteur peut indiquer la mention "livré" à</p>

	<p>l'adresse exacte. Dans le cas contraire, votre réclamation au titre de la Protection des Marchands pourra être rejetée.</p>
<b>Biens immatériels</b>  Les éléments suivants sont exigés comme preuve de livraison des biens immatériels :	<b>Transactions par QR code</b>  Les éléments suivants sont exigés comme preuve de dépôt ou preuve de livraison :
Pour les biens immatériels ou numériques, une preuve de dépôt ou de livraison désigne une preuve irréfutable attestant que l'objet a été livré ou que la commande a été exécutée. Est notamment considéré comme preuve irréfutable un système d'enregistrement indiquant la date à laquelle l'objet a été envoyé et s'il a été : <ul style="list-style-type: none"><li>• Envoyé par voie électronique au destinataire, en précisant l'adresse (email, IP, etc.), le cas échéant, ou</li><li>• Reçu ou consulté par le destinataire</li></ul>	Pour les transactions par QR code, vous devrez peut-être nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout autre document ou information concernant la transaction.

## Objets et transactions inéligibles

Les transactions ou objets suivants ne *sont* pas éligibles à la Protection des marchands PayPal :

- Immobilier, y compris les biens à usage résidentiel.
- Véhicules, notamment les véhicules motorisés, les motos, les véhicules de loisirs, les avions et les bateaux, à l'exception des véhicules personnels légers portables utilisés à des fins récréatives, tels que les vélos et les hoverboards à roues.
- Entreprises (achetant ou investissant dans une entreprise).
- Machines industrielles utilisées dans la fabrication.
- Paiements équivalents à des espèces, notamment les objets à valeur enregistrée, tels que les cartes cadeaux et les cartes prépayées.

- Paiements effectués concernant de l'or (que ce soit sous forme physique ou cotée en bourse).
- Produits financiers ou investissements de quelque nature que ce soit.
- Jetons non fongibles avec un montant de transaction de:
  - \$10 000,01 USD ou plus (ou une valeur équivalente en devise locale telle que calculée au moment de la transaction) ;
  - \$10 000,00 USD ou moins (ou une valeur équivalente en devise locale telle que calculée au moment de la transaction), sauf si l'acheteur prétend qu'il s'agit d'une **transaction non autorisée** et que la transaction respecte toutes les autres exigences d'éligibilité.
- Jeux d'argent et/ou toute autre activité avec frais d'inscription et prix.
- Dons, y compris les paiements reçus sous la forme d'un financement participatif ou d'un financement participatif par prêt.
- Paiements à un organisme public (à l'exception des sociétés d'État), à un organisme gouvernemental ou à un tiers collectant des paiements au nom d'un organisme public ou gouvernemental.
- Paiements versés à un service de paiement de factures.
- Objet qui, selon les affirmations de l'acheteur (soit auprès de l'émetteur de sa carte, soit auprès de nos services), ne correspond pas à la commande (réclamation de type « **Ne correspondant pas du tout à sa description** »)
- Réclamations pour objet non reçu déposées par votre acheteur directement auprès de l'émetteur de sa carte.
- Bien matériel et physique livré en personne, y compris dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique, sauf si l'acheteur a payé la transaction en personne en utilisant un QRcode PayPal dédié aux transactions de biens et services.
- Tout ce que PayPal détermine, à son entière discrétion, comme étant interdit par les présentes Conditions d'utilisation ou par le Règlement sur les utilisations autorisées de **PayPal**, même si la transaction est initialement marquée comme « éligible » ou « partiellement éligible » sur la page Détails de la transaction.
- Paiements effectués dans le cadre de l'utilisation du service de Paiements groupés PayPal.
- Paiements personnels, y compris les paiements envoyés par le biais de la fonctionnalité Proches de PayPal.
- Les paiements ne sont pas éligibles au programme de Protection des Marchands s'ils ne sont pas traités via le compte PayPal d'un acheteur, y compris les paiements sans compte PayPal et les paiements par carte de crédit ou de débit standard, lorsque le compte professionnel PayPal 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, Slovénie, Hongrie, Slovaquie, Malte, Lettonie et Luxembourg. Les paiements sans compte PayPal et les paiements standard par carte de crédit ou de débit sont éligibles au programme Protection des Marchands s'ils sont traités par le biais de comptes Professionnels PayPal enregistrés dans tous les autres pays.

- Objets envoyés après que PayPal vous a déconseillé de les expédier.
- Titres de transport vendus par un transporteur lorsque (1) l'acheteur dépose une réclamation (via nos services ou auprès de son institution financière) au motif qu'il s'agit d'une **transaction non autorisée** et lorsque (2) ladite réclamation a été déposée plus de 24heures avant la date du voyage.