

# Program Ochrony kupujących w systemie PayPal

Ostatnia aktualizacja: 28 stycznia 2022 r.

## Ochrona kupujących w systemie PayPal

Gdy Użytkownik dokonuje zakupu u sprzedającego akceptującego płatności PayPal, może przysługiwać mu zwrot pieniędzy w ramach Ochrony kupujących w systemie PayPal, której warunki zostały określone w niniejszym dokumencie i stanowią część [Umowy z Użytkownikiem](#). W określonych przypadkach program Ochrony kupujących w systemie PayPal uprawnia Użytkownika do otrzymania zwrotu pełnej ceny zakupu przedmiotu wraz z pierwotnymi kosztami przesyłki, o ile zostały one poniesione. Firma PayPal określa, według własnego uznania, czy roszczenie kwalifikuje się do Ochrony kupujących w systemie PayPal, na podstawie wymagań kwalifikacyjnych, wszelkich informacji lub dokumentów dostarczonych w trakcie procesu rozstrzygania sporów czy też jakichkolwiek innych informacji, które firma PayPal uzna za istotne i właściwe w danych okolicznościach. Pierwsza decyzja firmy PayPal jest uważana za ostateczną, ale Użytkownik może złożyć odwołanie w systemie PayPal, jeśli dysponuje nowymi lub rozstrzygającymi informacjami, które nie były dostępne w chwili podjęcia pierwszej decyzji, bądź uważa, że podczas procesu decyzyjnego wystąpił błąd.

**WAŻNE:** W ramach rozstrzygnięcia roszczenia może być wymagany zwrot przedmiotu sprzedającemu lub innej osobie wskazanej przez firmę PayPal. Ochrona kupujących w systemie PayPal nie obejmuje zwrotu ewentualnych kosztów związanych z odesłaniem przedmiotu.

Ochrona kupujących w systemie PayPal może obowiązywać w przypadku wystąpienia następujących problemów z realizacją transakcji:

- Użytkownik nie otrzymał przedmiotu od sprzedającego („Rozszczenie z tytułu niedostarczenia przedmiotu”);
- Użytkownik otrzymał przedmiot, ale inny od zamówionego („Rozszczenie z tytułu znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem”).

W przypadku gdy zdaniem Użytkownika transakcja dokonana za pośrednictwem jego konta PayPal nie została przez niego autoryzowana, przysługujące mu roszczenie różni się od roszczeń w ramach Ochrony kupujących w systemie PayPal i zostało opisane w punkcie [Rozwiązywanie problemów](#).

## Roszczenia z tytułu niedostarczenia przedmiotu

Roszczenie z tytułu niedostarczenia przedmiotu *nie* kwalifikuje się do zwrotu pieniędzy w ramach programu Ochrony kupujących w systemie PayPal, jeżeli:

- Użytkownik odebrał przedmiot osobiście lub zlecił jego odbiór w swoim imieniu, w tym jeśli Użytkownik skorzystał z systemu PayPal w punkcie sprzedaży detalicznej;
- sprzedający dostarczył [dowód dostawy](#).

Jeżeli sprzedający przedstawi dowód, że dostarczył towar Użytkownikowi, firma PayPal może rozpatrzyć Roszczenie z tytułu niedostarczenia przedmiotu na korzyść sprzedającego, nawet jeśli Użytkownik twierdzi, że nie otrzymał towaru.

### **Roszczenia z tytułu znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem**

Przedmiot może być uznany za znacząco niezgodny z opisem, jeżeli:

- przedmiot różni się znacząco od opisu przedstawionego przez sprzedającego;
- Użytkownik otrzymał zupełnie inny przedmiot;
- stan przedmiotu został przedstawiony niezgodnie z prawdą, na przykład przedmiot był opisany jako nowy, a otrzymano przedmiot używany;
- przedmiot nie jest oryginalny, choć opisano go jako oryginalny (tzn. jest podrobiony);
- w przedmiocie brakuje istotnych części lub funkcji, a opis przedmiotu o tym nie informował, gdy Użytkownik go kupował;
- Użytkownik zakupił określoną liczbę przedmiotów, ale nie otrzymał wszystkich;
- przedmiot został uszkodzony podczas transportu;
- przedmiot jest w stanie uniemożliwiającym jego używanie, o czym nie informowano w opisie.

Przedmiotu nie można uznać za znacząco niezgodnego z opisem, jeżeli:

- wada przedmiotu została odpowiednio przedstawiona przez sprzedającego w opisie przedmiotu;
- przedmiot został prawidłowo opisany, a Użytkownik zrezygnował z zakupu przedmiotu już po otrzymaniu go;
- przedmiot został prawidłowo opisany, ale nie spełnia oczekiwań Użytkownika;
- przedmiot ma drobne zarysowania, ale był opisany jako „używany”.

### **Przedmioty i transakcje niekwalifikujące się do programu**

Ochrona kupujących w systemie PayPal nie obejmuje następujących przedmiotów ani transakcji:

- nieruchomości, w tym nieruchomości mieszkalnych
- pojazdów, w tym m.in. pojazdów silnikowych, motocykli, pojazdów rekreacyjnych, samolotów i łodzi, z wyjątkiem możliwych do przeniesienia przez człowieka lekkich pojazdów używanych w celach rekreacyjnych, takich jak rowery i samopoziomujące się pojazdy kołowe;
- przedsiębiorstw (w przypadku zakupu przedsiębiorstwa lub inwestowania w nie);
- maszyn przemysłowych używanych do produkcji;
- ekwiwalentów gotówki, w tym przedmiotów o z góry określonej wartości, takich jak karty upominkowe i karty przedpłacone;
- płatności za zakup złota (zarówno w formie fizycznej, jak i papierów wartościowych);
- produktów finansowych ani inwestycji dowolnego rodzaju;
- hazardu, gier lub jakiegokolwiek innej aktywności wiążącej się z wniesieniem opłaty wpisowej i z nagrodami;
- darowizn, w tym płatności na platformach crowdfundingowych i crowdlendingowych;
- płatności na rzecz podmiotu zarządzanego przez instytucje państwowe (z wyjątkiem przedsiębiorstw państwowych) lub podmiotów zewnętrznych działających w imieniu podmiotów zarządzanych przez instytucje państwowe lub agencje rządowe;
- płatności wysyłanych przy użyciu systemu PayPal do dowolnej usługi opłacania rachunków;
- roszczeń z tytułu [znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem](#), jeśli w całości lub w części wykonano go na zamówienie;
- roszczeń z tytułu [niedostarczenia przedmiotu](#) dotyczących przedmiotów fizycznych lub artykułów niematerialnych odbieranych przez Użytkownika osobiście lub w jego imieniu, co obejmuje przedmioty kupione w punkcie sprzedaży detalicznej z wyjątkiem sytuacji, gdy Użytkownik uiszczył płatność za transakcję osobiście za pomocą kodu QR PayPal służącego do płacenia za towary i usługi;
- wszelkich przedmiotów zakazanych w [Zasadach dopuszczalnego użytkowania](#) usługi PayPal;
- płatności zbiorczych PayPal (Payouts, uprzednio Mass Pay);
- płatności osobistych, w tym płatności wysyłanych przy użyciu funkcji „znajomi i rodzina” PayPal;
- płatności, których nie wysłano przy użyciu konta PayPal Użytkownika;
- przedmiotów przeznaczonych do odsprzedaży, w tym w transakcjach dotyczących pojedynczych przedmiotów lub w transakcjach obejmujących wiele przedmiotów.

### **Transakcje kwalifikujące się do programu Ochrony kupujących w systemie PayPal**

Aby zakwalifikować się do Ochrony kupujących w systemie PayPal, Użytkownik musi spełniać wszystkie poniższe wymogi:

- Posiadać konto PayPal o statusie niebudzącym zastrzeżeń.
- Zapłacić za przedmiot kwalifikujący się do programu ze swojego konta PayPal.
- Podjąć próbę skontaktowania się ze sprzedającym za pośrednictwem [Centrum rozstrzygania](#) w celu bezpośredniego rozwiązania problemu przed zgłoszeniem roszczenia w ramach Ochrony kupujących w systemie PayPal.
- Odpowiedzieć we wskazanym terminie na prośbę firmy PayPal o przedstawienie dokumentów i innych informacji.
- Otworzyć spór w [Centrum rozstrzygania](#) w ciągu 180 dni od daty wysłania płatności, a następnie postępować zgodnie z procedurą rozstrzygania sporów online.
- Nie uzyskać zwrotu środków ani nie uzgodnić alternatywnego rozstrzygnięcia dotyczącego zakupu z innego źródła.

### **Procedura rozstrzygania sporów online**

W przypadku gdy Użytkownik nie jest w stanie rozwiązać problemu związanego z transakcją bezpośrednio ze sprzedającym, aby dochodzić roszczenia w ramach Ochrony kupujących w systemie PayPal, musi się zastosować do procedury rozstrzygania sporów online przez [Centrum rozstrzygania](#). Użytkownik może również zgłosić roszczenie (krok 2 poniżej) telefonicznie podczas rozmowy z przedstawicielem firmy PayPal. Czynności, które należy wykonać, opisano poniżej, przy czym jeśli Użytkownik ich nie wykona, roszczenie może zostać odrzucone:

Krok 1. Należy **otworzyć spór** w ciągu 180 dni od daty dokonania płatności. Umożliwi to Użytkownikowi podjęcie ze sprzedającym bezpośredniej rozmowy na temat problemu z transakcją, która może pomóc w rozwiązaniu sporu. W przypadku gdy Użytkownik nie jest w stanie rozstrzygnąć sporu bezpośrednio ze sprzedającym, powinien przejść do kroku 2. Firma PayPal **zablokuje** wszystkie środki związane z tą transakcją na koncie PayPal sprzedającego do czasu rozstrzygnięcia lub zamknięcia sporu.

Krok 2. Jeśli Użytkownik i sprzedający nie są w stanie osiągnąć porozumienia, w ciągu 20 dni od daty otwarcia sporu należy **przekształcić spór w roszczenie** o zwrot pieniędzy. W przeciwnym razie firma PayPal automatycznie zamknie spór. Użytkownik może przekształcić spór w roszczenie o zwrot pieniędzy za pośrednictwem [Centrum rozstrzygania](#). Na tym etapie spór w roszczenie mogą również przekształcić sprzedający lub firma PayPal. Firma PayPal może poprosić Użytkownika, aby z przekształceniem sporu zaczekał co najmniej 7 dni od daty zgłoszenia sporu.

Krok 3. Należy **odpowiedzieć na żądania firmy PayPal dotyczące przedstawienia dokumentów lub innych informacji** po tym, jak Użytkownik, sprzedający lub firma PayPal przekształcą spór w roszczenie o zwrot pieniędzy. Firma PayPal może zażądać od Użytkownika przedstawienia paragonów, ocen osób trzecich, raportów policyjnych lub innych wskazanych przez siebie dokumentów. Użytkownik musi odpowiedzieć na te żądania w terminie wskazanym w skierowanej do niego korespondencji.

Krok 4. Jeżeli Użytkownik składa roszczenie z tytułu znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem, powinien **w terminie zastosować się do instrukcji firmy PayPal dotyczących wysyłki**. Firma PayPal może zażądać od Użytkownika, aby na swój koszt odesłał przedmiot sprzedającemu, firmie PayPal lub podmiotowi zewnętrznemu (wskazanemu przez firmę PayPal) oraz przedstawił dowód dostawy.

Krok 5: **Firma PayPal podejmie ostateczną decyzję** (w tym o automatycznym zamknięciu sporu lub roszczenia) według własnego uznania, uwzględniając wyżej opisane warunki kwalifikacji roszczenia, wszelkie dodatkowe informacje przedstawione podczas procedury rozstrzygania sporów online lub wszelkie inne informacje, które firma PayPal uzna za istotne i stosowne w danych okolicznościach.

### **Spór z firmą PayPal lub wystawcą karty**

W przypadku gdy do realizacji transakcji za pośrednictwem konta PayPal użyto karty debetowej lub kredytowej, a Użytkownik jest niezadowolony z takiej transakcji, może mu przysługiwać prawo do zakwestionowania transakcji u wystawcy karty. Zakres uprawnień do obciążenia zwrotnego karty może być szerszy niż zakres oferowany Użytkownikowi w ramach Ochrony kupujących w systemie PayPal. Jeśli na przykład Użytkownik zakwestionuje transakcję u wystawcy karty, może być w stanie odzyskać kwoty zapłacone za niezadawalające przedmioty, nawet jeśli nie kwalifikują się one do Ochrony kupujących w systemie PayPal na podstawie [Roszczenia z tytułu znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem](#).

Użytkownik musi zdecydować, czy zgłosić spór w systemie PayPal w ramach Ochrony kupujących w systemie PayPal, czy u wystawcy karty. Użytkownik nie może wybrać obu rozwiązań jednocześnie ani ubiegać się o odzyskanie środków z obu źródeł. Jeśli Użytkownik zgłosi spór/roszczenie w systemie PayPal i jednocześnie zgłosi spór dotyczący tej samej transakcji u wystawcy karty, firma PayPal zamknie jego spór/roszczenie w systemie PayPal. Nie wpłynie to na procedurę rozstrzygania sporu z wystawcą karty. Ponadto jeśli Użytkownik zgłasza spór u wystawcy karty, nie może w terminie późniejszym zgłosić sporu/roszczenia w systemie PayPal.

Jeśli Użytkownik zdecyduje się zakwestionować transakcję w systemie PayPal, a firma PayPal rozstrzygnie zgłoszenie na jego niekorzyść, Użytkownik może następnie zgłosić spór u wystawcy karty. Jeśli firma PayPal nie podejmie ostatecznej decyzji w sprawie roszczenia Użytkownika do dnia, w którym upływa termin zgłoszenia sporu u wystawcy karty, i z powodu opóźnienia Użytkownik odzyska mniej niż pełną kwotę, do której odzyskania byłby uprawniony od wystawcy karty, firma PayPal zwróci Użytkownikowi pozostałe saldo (pomniejszone o wszelkie kwoty odzyskane już przez Użytkownika od sprzedającego lub wystawcy karty).

Przed skontaktowaniem się z wystawcą karty lub zgłoszeniem sporu w systemie PayPal Użytkownik powinien się skontaktować ze sprzedającym, aby podjąć próbę rozwiązania problemu zgodnie z zasadami zwrotu stosowanymi przez sprzedającego.