

Guide d'achat

Vos achats en toute sécurité sur pbunk

26 mars 2013



Guide d'achat : vos achats en toute sécurité sur pbunk

1. Une annonce me plaît comment puis-je y répondre ?

Une fois inscrit, vous avez la possibilité de poster un commentaire en bas de l'annonce. Utilisez cette zone pour communiquer avec le vendeur et en savoir plus sur la vente. Si vous souhaitez aller plus loin dans la vente, contactez-le directement par mail ou par téléphone.

2. Quels sont les informations à vérifier et/ou à demander à un vendeur ?

- **Photos** : outre le fait que vous aurez plus d'informations sur l'état du matériel, cela permet également de vérifier que le vendeur possède réellement ce qu'il vend.
- **Moyens de paiement acceptés** : information importante en cas de vente à distance. Nous vous recommandons **PayPal** pour **sécuriser vos transactions**.
- **Méthode de livraison** : certains vendeurs n'acceptent que la remise en main propre. Renseignez-vous bien.
- **Montant des frais de ports** : le matériel de paintball est coûteux et peut être relativement volumineux. Pour une vente par correspondance les frais de ports peuvent être plus ou moins importants. Renseignez-vous auprès du vendeur pour ne pas avoir de surprise !
- **Informations de contact (nom, téléphone)** : assurez-vous d'avoir plus qu'une adresse email avant de passer commande.
- **Visitez la page de profil du vendeur pour y voir ses informations et les éventuels commentaires que d'autres membres ont postés** : certains commentaires laissés par d'autres personnes permettront de vous rassurer sur le sérieux de ce membre.
- **Le vendeur fait-il parti d'une équipe ?** : un joueur qui fait parti d'une équipe vous assure un certain sérieux.

3. Comment payer le vendeur ?

pbunk s'associe à PayPal pour vous aider à régler vos achats en toute sécurité.



PayPal vous permet de payer vos achats sur pbunk par carte bancaire de façon **sécurisée**. Vous ne transmettez pas vos coordonnées financières au vendeur, qui ne voit que votre adresse email. Vous ne communiquez vos coordonnées financières qu'à PayPal qui les protège grâce aux meilleures technologies anti-fraude du marché. De plus, PayPal vous fait bénéficier de sa **protection Livré ou remboursé*** et d'un module de gestion de litiges.

L'assistance PayPal en cas de problème

Vous bénéficiez de la protection de PayPal **Livré ou remboursé***. De plus, si vous avez un problème avec le vendeur, PayPal vous aide à trouver une solution.

Ai-je des frais avec PayPal ?

Les frais de commission pris par PayPal sont de 3,4% du montant du paiement + 0,25 €. Il sont prélevés sur le paiement reçu par le vendeur.

Faites vos achats en France et en Belgique : la commission est la même pour tous les paiements en euros.

Exemple : Je souhaite acheter l'EGO 11 que j'ai repéré sur pbunk à 700 €. La commission de PayPal sera donc de :

700 x 3,4% + 0,25 = 24,05 € (à la charge du vendeur).

Montant payé par l'acheteur : 700 €

Montant reçu par le vendeur : 700 - 24,05 = 675,95 €

A savoir : pbunk ne prend aucune commission sur vos paiements.

PayPal, un avantage également pour le vendeur

Le vendeur bénéficie également de cette protection PayPal. En effet, il reçoit l'argent de la vente **avant d'envoyer le colis**. Pas de chèque en bois ou de mauvaise surprise !

| Avantages pour l'acheteur | Avantages pour le vendeur |
|--|---|
| Je paye de manière sécurisée | Je reçois le paiement avant d'envoyer le colis |
| Je n'envoie pas de chèque ou n'envoie pas de numéro de carte | Je suis assuré de la solvabilité de l'acheteur |
| Je suis assuré de recevoir mon colis | Je peux récupérer l'argent de mon compte PayPal facilement |
| En cas de problème, je suis accompagné par PayPal | En cas de litige, PayPal m'accompagne pour trouver un terrain d'entente avec l'acheteur |
| PayPal m'aide également si mon colis ne correspond pas à la description de l'annonce | |

PayPal est avantageux aussi bien pour les acheteurs que pour les vendeurs

4. Je n'ai plus de nouvelles du vendeur, que puis-je faire ?

Certains vendeurs mettent du temps pour répondre aux messages (vacances, problèmes personnels, coupure internet, etc.). Nous vous conseillons d'attendre quelques jours et de réessayer de **contacter votre vendeur** par plusieurs moyens différents (email, téléphone). La plupart des litiges viennent d'un délai de réponse trop important de la part du vendeur face à un acheteur un peu impatient. Cela crée des malentendus.

Si vous n'avez toujours pas de réponse, vous pouvez signaler un **litige sur PayPal**. Un litige peut être ouvert **dans les 45 jours qui suivent la transaction**. Une période de **médiation** débute alors. Si vous n'avez pas trouvé de terrain d'entente au bout de **20 jours**, vous pouvez passer le litige en réclamation. **PayPal intervient alors directement auprès du vendeur** et statue dans un délai maximum de 30 jours. A savoir que si le vendeur ne répond pas à PayPal, ce dernier peut **récupérer le montant de la transaction pour vous rembourser**.

*Voir les conditions et exceptions sur <https://www.paypal.com>