

Valitusten, riitautusten ja maksunpalautusten ratkaiseminen

Välillä jotain menee pieleen tilauksessa.
Haluamme auttaa sinua, jos näin käy.





Mahdolliset tilanteet

1 Valitukset ja riitautukset

Jos asiakas maksoi tuotteen, mutta ei saanut sitä, tai sai tuotteen, joka poikkesi huomattavasti odotetusta, hän voi avata valituksen Ratkaisukeskuksessa.

Jos valitusta ei pystytä ratkaisemaan, kumpi tahansa osapuoli voi eskaloida sen riitautukseksi 20 päivän kuluessa. Tässä vaiheessa PayPal liittyy mukaan asian käsittelyyn ja tekee päätöksen käytettävissä olevan tiedon perusteella.

2 Maksunpalautukset

Ostaja voi ryhtyä toimenpiteisiin pyytämällä luottokorttinsa myöntäjää palauttamaan veloituksen (luottokorttiyhtiöt kutsuvat tätä maksunpalautukseksi). Tässä vaiheessa ostaja pyytää pankiltaan maksunpalautusta eikä ota myyjää mukaan asian käsittelyyn.

Valituksilla ja maksunpalautuksilla on sama vaikutus – myynnistä saadut varat asetetaan pitoon – mutta niiden ratkaisuprosessit poikkeavat hieman toisistaan. Jotta voit ehkäistä tällaisia ongelmia, lue oppaamme, jonka avulla voit pyrkiä [välttämään valituksia ja maksunpalautuksia](#). Jos asiakas kuitenkin tekee valituksen tai pyytää maksunpalautusta, toimi näin:

1

Valitukset ja riitautukset

Valitusten ratkaiseminen

Yleensä ostajan ja myyjän yhteistyö on helpoin tapa ratkaista valitus. He voivat olla yhteydessä, selvittää tapahtuneen ja päästä molemmille hyväksyttävään ratkaisuun. Katso valituksen ratkaisemista käsittelevä videomme.

Vinkkejä menestyksekkääseen asiakasviestintään:

- **Oleta asiakkaan toimivan hyvässä uskossa**

Aloita keskustelut avoimin mielin ja kuuntele kärsivällisesti, mitä ostajilla on sanottavanaan. Monet ongelmat johtuvat väärinymmärryksestä tai inhimillisestä virheestä.

- **Ole rakentava**

Tee ostajille selväksi, että haluat löytää ratkaisun – asiakkaat haluavat yleensä samaa. Molemminpuolisen kunnioituksen osoittaminen voi johtaa tuloksellisempaan keskusteluun.

- **Keskity ratkaisuun**

Vaikka saatat käydä kärsimättömäksi, vastusta kiusausta antaa asiakkaan kuulla kunniansa. Sellainen tekee ratkaisun löytämisestä vain vaikeampaa.

- **Ajattele pitkäjänteisesti**

Kaikkia kamppailuja ei tarvitse voittaa. Antamalla ostajalle periksi tänään voit saada uusia mahdollisuuksia tulevaisuudessa.

- **Valmistaudu valitukseen**

Voit määrittää Ratkaisukeskukseen viestejä, jotka kaikki ostajasi näkevät, ennen kuin voivat avata valituksen. Jos esimerkiksi julkaiset viestin ”Kaikki toimitukset Ahvenanmaalta myöhästyvät myrskyn takia”, annat ostajalle mahdollisuuden ymmärtää tilanteen ennen valituksen jättämistä.

PayPalin ratkaisuprosessi valituksille

Kun ostaja ja myyjä eivät pääse yhteisymmärrykseen, voimme auttaa löytämään hyväksyttävän ratkaisun. Kun ostaja aloittaa valituksen ratkaisuprosessin, asetamme tapahtuman rahat pitoon, kunnes valitus ratkeaa. Jos ostaja ja myyjä eivät pääse sopimukseen, valitus voidaan eskaloida riitautukseksi. Tässä vaiheessa tulemme mukaan ja määritämme ongelman lopputuloksen.

Näin se toimii:

1 Ilmoitus valituksesta

Ilmoitamme sinulle sähköpostitse, jos asiakas avaa valituksen. Sen jälkeen asetamme tapahtuman kaikki varat tilapäiseen pitoon.

2 Vastauksesi

Tarkista valitus ja anna vastauksessa selvityksesi tapahtuneesta. Vastaa nopeasti ja liitä mukaan ehdotuksia valituksen ratkaisuksi.

3 Asian selvittely

Kun valitus on avattu, sinulla ja ostajalla on 20 päivää aikaa löytää ratkaisu. Yleensä tämä riittää. Ostaja sulkee valituksen, kun olette selvittäneet asiat.

Valituksen eskalointi riitautukseksi

Riippumatta siitä, oletko myyjä vai ostaja, riitautuksen kautta PayPal pääsee tutkimaan tapauksen ja päättämään tuloksen. Ostajilla on valituksen avaamisesta 20 päivää aikaa jättää riitautus. Jos ostaja jättää riitautuksen sinua vastaan, saatamme pyytää sinulta joitakin seuraavista tiedoista:

- Kolmannen osapuolen toimituskuittaus, seurantanumero tai allekirjoitusvahvistus, joka todistaa tuotteen toimituksen.
- Todiste, että toimitit korvaavan tuotteen tai maksunpalautuksen, jos ostaja sai tilauksen, mutta siinä oli ongelma.
- Allekirjoitettu sopimus tai muu todiste siitä, että palvelu on toimitettu.
- Jos myit digitaalisen hyödykkeen, saatamme pyytää todisteen siitä, että ostaja latasi tuotteesi.

2

Maksunpalautukset

Maksunpalautusten ratkaiseminen

Me emme käynnistä tai käsittele maksunpalautuksia, vaan sen tekee ostajan luottokortin myöntäjä. Ne siis käsitellään myöntäjän käytäntöjen mukaisesti. Emme myöskään arvioi maksunpalautuksen oikeellisuutta, sillä se on kortin myöntäjän velvollisuus. Meidän tehtävämme on vain kerätä tietoja tapahtumasta ja auttaa sinua ratkaisemaan maksunpalautus yhteistyössä korttiyhtiön kanssa.

Tässä on nopea yleiskatsaus maksunpalautusprosessiin:

1

Ostaja hakee maksunpalautusta luottokorttiyhtiöltään.

2

Luottokorttiyhtiö ilmoittaa asiasta myyjän pankkiimme ja nostaa varat PayPalista.

3

Asetamme sinun (eli myyjän) maksunpalautukseen liittyvät varasi pitoon.

4

Ilmoitamme asiasta sinulle välittömästi sähköpostilla ja pyydämme tietoja, jotka voivat auttaa valittamaan maksunpalautuksesta.

Saatamme pyytää sinulta tietoja, joiden avulla voit saada maksunpalautuksen ratkaistua. Jos täytät PayPal-myyjien turvan kelpoisuusehdot, katamme tappiosi – vaikka häviäisit maksunpalautuksen. Sinun tulee tietää muutama yleinen määräaika:

- Ostaja voi pyytää maksunpalautusta jopa yli 120 päivää tilauksen jälkeen.
- Jos tilauksestasi vaaditaan maksunpalautusta, sinun on vastattava siihen kymmenen päivän kuluessa.
- Maksunpalautukset ratkaistaan yleensä muutamassa viikossa, mutta joskus niissä voi kulua 75 päivää tai pidempään.
- Maksunpalautuksesta valittaminen kestää meille 30 päivää.

Miten toimia, kun tilauksesta vaaditaan maksunpalautusta?

Jos sinulle on ilmoitettu maksunpalautuksesta, autamme sinua selvittämään asian. Maksunpalautusasiantuntijamme voivat auttaa sinua keräämään kantasi tueksi todisteita luottokorttiyhtiölle – olettaen, että sinulla on hyvä syy valittaa maksunpalautuksesta. Annamme sinulle kaikki tähän liittyvät tapahtumatiedot ja käymme kanssasi läpi tietojen lähettämisen luottokorttiyhtiöön.

1

Kirjaudu sisään PayPal-tiliisi, siirry Ratkaisukeskukseen ja vastaa maksunpalautusilmoitukseen (tai tarkista aikaisemman ilmoituksen tila).

2

Toimita meille kaikki maksunpalautukseen liittyvät tiedot, mukaan lukien kaikki tapahtuman asiakirjat (kuten lähetystodistus).

3

Tämän jälkeen maksunpalautusasiantuntija jättää maksunpalautuksesta valituksen puolestasi ja yrittää saada varasi takaisin ostajan luottokorttiyhtiöltä.

4

Jos luottokorttiyhtiö päättää sinun eduksesi, ostajaa veloitetaan tapahtumasta ja saat rahasi takaisin. Jos se päättää ostajan eduksi, tapahtuma peruutetaan ja ostaja saa täyden maksunpalautuksen.

