

# PayPal 卖家保障计划

最后更新日期：2024 年 7 月 1 日

## 符合条件的情况

如果您向买家销售商品或服务，您可能符合 PayPal 卖家保障计划的条件，该计划的条款和条件在文本作出了规定，并构成[用户协议](#)的一部分。如果符合 PayPal 卖家保障计划的条件，您可以保留全部购物金额。PayPal 将决定您的补偿申请是否符合 PayPal 卖家保障计划的条件。PayPal 将根据资格要求、争议解决过程中提供的任何信息或文件，或 PayPal 认为与具体情况相关且适当的任何其他信息，自行对您的补偿申请做出裁定。对于符合 PayPal 卖家保障计划条件的付款，没有笔数的限制。您可以通过访问 PayPal 账户中的“交易详情”页面来确定可能涵盖在该计划保障范围内的交易。

如果买家针对以下情况提出补偿申请，则 PayPal 卖家保障计划可能适用：

- 买家未授权从其 PayPal 账户支出资金或未通过从其 PayPal 账户支出的资金获益（称为“[未经授权的交易](#)”），并且该“未经授权的交易”发生在 PayPal 托管的环境中；  
或
- 他们没有收到您的物品（称为“[物品未收到](#)”补偿申请），但如果“物品未收到”补偿申请是由于买家针对卡付款交易向发卡机构提出退单，则不符合 PayPal 卖家保障的条件。

如果买家因未授权卡付款而成功退单，导致交易被撤销，或银行账户付款被买家银行撤销，则 PayPal 的卖家保障计划也可能适用。

本部分介绍了 PayPal 卖家保障计划对您适用的条款，但您还应熟悉[不同买家保障流程对卖家的影响](#)。

## 基本要求

您必须满足以下所有基本要求，以及任何适用的附加要求，才能符合 PayPal 卖家保障计划的条件：

- 您向我们提供了有效的**发货证明或送达证明**。
- 发生“未经授权的交易”补偿申请时，您必须提供有效的发货证明或送达证明，以证明物品已在 PayPal 通知您争议或撤销后的两天内运送或提供给买家。例如，如果 PayPal 于 9 月 1 日通知您有一笔“未经授权的交易”补偿申请，则有效的发货证明必须表明物品在 9 月 3 日之前已运送给买家，这样才符合 PayPal 卖家保障计划的条件。
- 物品必须为有形物品，但符合**无形商品附加要求**的物品除外。
- 您必须将物品运送到 PayPal 账户“交易详情”页面上显示的相关交易的收货地址。如果您最初将物品运送至“交易详情”页面上收货人的收货地址，但物品后来被转运至其他地址，那么您将不符合 PayPal 卖家保障的条件。因此，我们建议不要使用买家安排的货运服务，以便您能够提供有效的发货证明和送达证明。
- 您必须按照我们与您之间的电子邮件通信或通过**调解中心**与您进行的通信中的要求，及时回应 PayPal 关于提供文件和其他信息的要求。如果您未在规定时间内回应 PayPal 关于提供文件和其他信息的要求，您可能将不符合 PayPal 卖家保障的条件。
- 如果销售涉及预订商品或定制商品，您必须在物品刊登信息中指定的期限内发货。否则，我们建议您，所有物品都在收款后的 7 天内发货。
- 您必须从一个 PayPal 账户一次性接受全额购物款（不包括部分付款和（或）分期付款）。
- 对于**未经授权的交易**补偿申请，付款必须在“交易详情”页面标记为“符合”或“部分符合”PayPal 卖家保障的条件。

## “物品未收到”附加要求

在买家提出“物品未收到”补偿申请时，若要符合 PayPal 卖家保障计划的条件，您必须满足基本要求和下列附加要求：

- 您必须提供下文所述的**送达证明**。

## 无形商品附加要求

要使无形商品和服务的销售符合 PayPal 卖家保障的条件，则销售必须满足**基本要求**和以下附加要求：

- 集成要求：
  - 如果您已集成了某款 PayPal 结账产品，当您通过网站或移动优化网站直接接受付款时，必须使用该产品的最新版本；或者
  - 如果您通过第三方机构集成了 PayPal，或者您有原生应用集成，请确保在结账时将会话信息传递给 PayPal。
  - 根据您的业务模式，其他集成要求可能会适用。如有必要，我们会向您提前告知这些要求。
- 对于“**未经授权的交易**”**补偿申请**，PayPal 已在“交易详情”页面将无形商品交易标记为“符合条件”，或向您发出有关符合条件情况的书面通知。
- 已交付物品，并提供了**无形商品的发货证明或送达证明**。

## 出具发货证明或送达证明

**实物商品**以下为实物商品的发货证明或送达证明：

发货证明

送达证明

货运公司提供的在线文件或纸质文件，该文件应包含：

- 可验证的在线跟踪号

货运公司提供的在线文件或纸质文件，该文件应包含：

- 可验证的在线跟踪号

- 发货日期
- 与“交易详情”页面上显示的收货地址一致的地址
- 收货地址至少要显示城市、国家/地区或邮政编码（或国际上使用的同等信息）。

- 送达日期和（或）物品或服务为“已送达”状态。
- 收货地址至少要显示城市、国家/地区或邮政编码（或国际上使用的同等信息）。
- 当包括运费和税费在内的付款总额超过[需进行签名确认的交易额阈值表](#)中列出的固定金额（取决于付款所用的币种）时，需提供签名确认。签名确认指的是可在货运公司网站上查看、说明物品已签收的在线文件（但如果卖家的 PayPal 账户是在阿尔巴尼亚、安道尔共和国、波斯尼亚和黑塞哥维那、克罗地亚以及乌克兰等国家或地区注册的，此要求将不适用）。

**重要提示：**您选择的货运公司和货运公司提供的发货选项对您能否满足送达证明要求有重大影响。特别是在进行国际货运时，请确保您的货运公司可以提供“已送达”至正确地址的说明，否则您的卖家保障补偿申请可能会遭到拒绝。

**无形商品**以下为无形商品的发货证明或送达证明：

就无形商品或数字商品而言，发货证明或送达证明是指有说服力的证据证明物品已送达或购物订单已完成。有说服力的证据可以包括显示物品发送日期的系统记录，并且该物品：

- 在适用的情况下，以电子方式发送给收货人，包括收货人的地址（邮箱地址、IP等）；或
- 已被收货人接收或获取

#### 各币种需进行签名确认的交易额阈值

币种	交易额	币种	交易额
澳元：	850 AUD	新西兰元：	950 NZD
巴西雷亚尔：	1,750 BRL	挪威克朗：	4,600 NOK
加元：	850 CAD	菲律宾比索：	34,000 PHP
捷克克朗：	15,000 CZK	波兰兹罗提	2,300 PLN
丹麦克朗：	4,100 DKK	俄罗斯卢布：	27,000 RUB
欧元：	550 EUR	新加坡元：	950 SGD

港币:	6,000 HKD	瑞典克朗:	4,950 SEK
匈牙利福林:	170,000 HUF	瑞士法郎:	700 CHF
以色列谢克尔:	2,700 ILS	新台币:	23,000 TWD
日元:	77,000 JPY	泰铢:	24,500 THB
马来西亚林吉特:	2,500 MYR	英镑:	450 GBP
墨西哥比索:	10,000 MXN	美元:	750 USD

### 不符合条件的物品和交易

以下物品或交易不符合 PayPal 卖家保障计划的条件:

- 房地产, 包括住宅物业
- 交通工具, 包括但不限于机动车、摩托车、旅居车、飞机或轮船, 但用于休闲目的的个人便携式轻型车辆, 例如自行车和轮式悬浮滑板车除外
- 企业 (购买或投资企业)
- 制造业使用的工业机械
- 等同于现金的付款, 包括礼品卡和预付卡等储值物品
- 以黄金支付的付款 (无论是实物形式还是以交易所交易的形式)
- 金融产品或任何类型的投资
- 交易金额达到以下金额的非同质化代币 (NFT):
- 10,000.01 美元或以上 (或交易时计算的当地币种等值金额);
- 10,000.00 美元或以下 (或交易时计算的当地币种等值金额), 除非买家声称这是一笔**未经授权的交易**且该笔交易符合所有其他资格要求。
- 博彩、赌博和 (或) 其他任何涉及报名费和奖励的活动
- 捐赠, 包括通过众筹或众贷收到的付款

- 向国营机构（国有企业除外）、政府机构或代表国营机构或政府机构收款的第三方进行的付款
- 对任何账单支付服务进行的付款
- 买家向我们或发卡机构提出补偿申请，声称您寄送的物品不是他们订购的物品（称为“[与描述显著不符](#)”补偿申请）
- 您的买家直接向其发卡机构提出的[物品未收到](#)补偿申请
- 当面交付的实体有形物品，包括与在您的实体店进行的付款有关的物品，除非买家当面支付交易款项时使用的是 PayPal 的商品和服务二维码
- PayPal 自行判断该交易属于《[PayPal 合理使用规则](#)》所禁止的交易，即使交易最初在“交易详情”页面上被标记为“符合条件”或“部分符合条件”。
- 使用 PayPal 的发款（之前称为“集中付款”）功能进行的付款
- 个人付款，包括使用 PayPal 的“给朋友和家人”功能发送的付款
- 未通过买家的 PayPal 账户处理的付款，除非您收到 PayPal 访客结账交易，并且您的企业账户是在美国、英国、德国、加拿大、巴西或墨西哥注册的
- PayPal 建议您不要发货但仍被您发出的物品
- 符合以下两个条件的旅行运营商销售的旅行票：（1）买家向我们或其金融机构提出补偿申请，声称这是一笔[未经授权的交易](#)，且（2）此类补偿申请的提出时间超出旅行日期前 24 小时。