

Program ochrany prodejce PayPal

Last updated on 17 July 2025

Co je způsobilé

Pokud prodáte zboží nebo službu kupujícímu, můžete mít nárok na program ochrany prodejce společnosti PayPal, jehož podmínky jsou zde uvedeny a tvoří součást [Uživatelské smlouvy](#)]. Když to platí, program ochrany prodejce PayPal vás opravňuje ponechat si celou částku nákupu. Společnost PayPal podle vlastního uvážení určí, zda je váš nárok způsobilý pro program ochrany prodejce společnosti PayPal, a to na základě požadavků na způsobilost, jakýchkoli informací nebo dokumentace poskytnuté během procesu řešení nebo jakýchkoli jiných informací, které PayPal považuje za relevantní a vhodné za daných okolností. Počet plateb způsobilých pro program ochrany prodejce PayPal není nijak omezen. Přístupem na stránku Podrobnosti transakce ve svém účtu PayPal můžete identifikovat transakce, které mohou mít nárok na ochranu v rámci tohoto programu.

Ochrana prodejce PayPal se může uplatnit, když kupující tvrdí, že:

- Neautorizovali ani neprofitovali z prostředků odeslaných z jejich účtu PayPal (označovaného jako nárok na „[Neautorizované transakce](#)“) a neoprávněné transakce probíhají v prostředí hostovaném společností PayPal.
- Neobdrželi od vás položku (označovaná jako nárok „[Položka nebyla přijata](#)“); ovšem za předpokladu, že nároky na položku neobdržené, které vyplývají z toho, že kupující u svých vydavatelů podali žádost o zpětné zúčtování za transakce financované kartou, nesplňují podmínky ochrany prodejce PayPal.

Ochrana prodejce PayPal se také může uplatnit, když je transakce stornována z důvodu úspěšného zpětného zúčtování ze strany kupujícího, protože neautorizoval platbu financovanou kartou, nebo když je platba financovaná z banky stornována bankou kupujícího.

Tato část popisuje ochranu prodejce PayPal, jak se na vás vztahuje, ale měli byste se také seznámit s [dopadem ochrany kupujících PayPal na prodejce](#).

Základní požadavky

Abyste měli nárok na ochranu prodejce PayPal, musí být splněny všechny následující základní požadavky a také všechny příslušné dodatečné požadavky:

- Primární adresa vašeho účtu PayPal musí být v jedné ze zemí, na které se vztahuje tato uživatelská smlouva.

- U nároků na neoprávněnou transakci musíte poskytnout platný doklad o odeslání nebo doklad o doručení, který prokazuje, že položka byla odeslána nebo poskytnuta kupujícímu nejpozději dva dny poté, co vás společnost PayPal o sporu nebo zrušení upozornila. Pokud vás například PayPal upozorní na reklamaci neoprávněné transakce 1. září, na platném dokladu o odeslání musí být uvedeno, že položka byla odeslána kupujícímu nejpozději než 3. září, aby bylo možné získat ochranu prodejce PayPal.
- Položka musí být fyzické, hmotné zboží, které lze odeslat, s výjimkou položek, na které se vztahují **další požadavky na nehmotné zboží**. Transakce zahrnující položky, které doručíte osobně v souvislosti s platbou provedenou ve vašem fyzickém obchodě, mohou mít také nárok na ochranu prodejce PayPal, pokud kupující zaplatil za transakci osobně pomocí kódu PayPal QR pro transakce se zbožím a službami.
- Položku musíte odeslat na dodací adresu uvedenou na stránce s podrobnostmi o transakci ve vašem účtu PayPal pro transakci. Pokud původně odešlete položku na dodací adresu příjemce uvedenou na stránce podrobností transakce, ale položka je později přesměrována na jinou adresu, nebudete mít nárok na ochranu prodejce PayPal. Doporučujeme proto nevyužívat přepravní službu, kterou sjednává kupující, abyste mohli doložit platný doklad o odeslání a doručení.
 - Požadavek na doručení se nevztahuje na oprávněné transakce zahrnující položky, které doručujete osobně, za předpokladu, že souhlasíte s tím, že nám poskytnete alternativní důkaz o doručení nebo takovou další dokumentaci nebo informace týkající se transakce, které můžeme požadovat.
- Na žádosti společnosti PayPal o dokumentaci a další informace musíte reagovat včas, jak je požadováno v naší e-mailové korespondenci s vámi nebo v naší korespondenci s vámi prostřednictvím **Centra řešení**]. Pokud neodpovíte na žádost společnosti PayPal o dokumentaci a další informace v požadované době, nemusíte mít nárok na ochranu prodejce PayPal.
- Pokud se prodej týká předobjednaného zboží nebo zboží vyrobeného na zakázku, musíte jej odeslat v časovém rámci, který jste uvedli v nabídce. V opačném případě se doporučuje odeslat všechny položky do sedmi dnů po obdržení platby.
- Poskytněte **důkaz o odeslání nebo doručení**.
- **V případě nároků na neoprávněné transakce** musí být platba označena jako „způsobilá“ nebo „částečně způsobilá“ pro ochranu prodejce PayPal na stránce „Podrobnosti transakce“.
- Za nákup musíte přijmout jednu platbu z jednoho účtu PayPal (částečná platba a/nebo platba na splátky jsou vyloučeny).
- V případě, že jste se svým webem nebo svou aplikací integrovali produkt PayPal Checkout, vztahují se na prodejce s firemním účtem PayPal následující požadavky, a to v zájmu zachování způsobilosti k účasti v programu a zajištění optimální správy potenciálně podvodných transakcí:

- Musíte se ujistit, že informace o relaci prohlížeče a zařízení kupujícího při provádění transakce PayPal na vašich webových stránkách jsou správně odeslány společnosti PayPal. Ve většině případů jsou tyto informace odeslány společnosti PayPal, aniž byste museli cokoli dělat. Někdy se však může stát, že tyto informace nejsou odeslány. Důvodem může být skutečnost, že jste produkt Checkout neintegrovali správně nebo používáte vylepšení, které vyžaduje ruční přenos těchto údajů. V takovém případě vás budeme informovat a dáme vám 60denní lhůtu na odstranění problému. Pokud nebude problém ve stanovené lhůtě vyřešen, můžeme vám v případě neoprávněných transakcí odebrat nárok na ochranu prodejce.
- Na prodejce používající firemní účet PayPal k provádění transakcí spojených s obchodním modelem, který je klasifikován jako vysoce rizikový, se mohou vztahovat další požadavky na integraci, jak je dále popsáno ve smlouvě s uživatelem služby PayPal. Takové transakce zahrnují prodej zboží nebo služeb ve vysoce rizikové kategorii nebo jiné skutečnosti, o kterých je nám známo, že obvykle vedou ke zvýšenému počtu chargebacků, stížností nebo sporů nebo že jsou často zapojeny do podvodů nebo nezákonné činnosti. Tyto požadavky zavádíme s cílem zajistit, že budeme moci i nadále splňovat naše standardy zabezpečení a řízení rizik. Společnost PayPal vás bude o těchto požadavcích předem informovat a bude vám poskytnuta přiměřená lhůta na provedení veškerých nezbytných změn. Pokud změny v této lhůtě neprovedete, můžeme vám v případě neoprávněných transakcí odebrat nárok na ochranu prodejce.

PayPal určí, zda je váš nárok způsobilý pro ochranu prodejce PayPal. Společnost PayPal učiní rozhodnutí podle vlastního uvážení na základě požadavků na způsobilost, jakýchkoli informací nebo dokumentace poskytnuté během procesu řešení nebo jakýchkoli jiných informací, které společnost PayPal považuje za relevantní a vhodné za daných okolností.

Položka neobdržela další požadavky

Chcete-li mít nárok na ochranu prodejce PayPal pro reklamaci kupujícího, která nebyla přijata, musíte splnit [základní požadavky](#)] a další požadavky uvedené níže:

- Musíte poskytnout doklad o doručení, jak je popsáno níže.

Další požadavky na nehmotné zboží

Aby byl prodej nehmotného zboží a služeb způsobilý pro ochranu prodejce PayPal, musí prodej splňovat [základní požadavky](#) a následující dodatečné požadavky:

- V případě nároků na [neoprávněnou transakci](#) společnost PayPal označila transakci nehmotného zboží jako „způsobilou“ na stránce „Podrobnosti transakce“ nebo vám jinak písemně oznámila způsobilost.
- Doručil položku a [poskytl doklad o dodání nehmotného zboží](#).

Vystavení dokladu o odeslání nebo potvrzení o doručení

Fyzické zboží Jako doklad o odeslání nebo doručení fyzického zboží je vyžadováno:	
Doklad o doručení	Doklad o odeslání
Online nebo fyzická dokumentace od přepravní společnosti, která zahrnuje: • Online a ověřitelné sledovací číslo • Datum odeslání • Adresa pro příjemce, která se shoduje s dodací adresou na stránce „Podrobnosti transakce“, popř • Adresa příjemce zobrazující alespoň město/stát, město/země nebo PSČ (nebo mezinárodní ekvivalent).	Online nebo fyzická dokumentace od přepravní společnosti, která zahrnuje: • Online a ověřitelné sledovací číslo • Datum doručení a stav „doručeno“. • Adresa příjemce, která odpovídá dodací adrese na stránce Podrobnosti transakce • Adresa příjemce zobrazující alespoň město/stát, město/země nebo PSČ (nebo mezinárodní ekvivalent). DŮLEŽITÉ: Vaše volba přepravce a možnosti přepravy s tímto přepravcem může mít velký vliv na vaši schopnost splnit požadavky na potvrzení o doručení. Zajistěte, zejména při zasílání zboží do zahraničí, že váš přepravce může uvést stav „doručeno“ na správné adrese, jinak může být váš nárok na ochranu prodejce zamítnut.
Nehmotné zboží Jako doklad o doručení nehmotného zboží je vyžadováno:	Transakce s QR kódem Jako doklad o odeslání nebo potvrzení o doručení je vyžadováno:

U nehmotného nebo digitálního zboží se dokladem o dodání rozumí přesvědčivý důkaz prokazující, že zboží bylo dodáno nebo byla splněna objednávka. Přesvědčivý důkaz by mohl zahrnovat systém záznamů ukazující datum odeslání položky a to, že to bylo buď: • Elektronicky zaslané příjemci, případně včetně adresy příjemce (e-mail, IP atd.). • Přijaté nebo přístupné příjemcem.	U transakcí s QR kódem můžete být požádáni, abyste nám poskytli alternativní důkaz o doručení nebo takovou další dokumentaci nebo informace k transakci.
--	---

Nezpůsobilé položky a transakce

Následující položky nebo transakce **nejdou** způsobilé pro ochranu prodejce PayPal:

- Nemovitosti, včetně rezidenčních nemovitostí.
- Vozidla, mimo jiné motorová vozidla, motocykly, rekreační vozidla, letadla a čluny, očekávejte osobní přenosná lehká vozidla používaná k rekreačním účelům, jako jsou jízdní kola a kolová hoverboardy.
- Podniky (nákup nebo investování do podniku).
- Průmyslové stroje používané ve výrobě.
- Platby ekvivalentní hotovosti, včetně položek s uloženou hodnotou, jako jsou dárkové karty a předplacené karty.
- Platby provedené v souvislosti se zlatem (ať už ve fyzické formě nebo ve formě obchodované na burze).
- Finanční produkty nebo investice jakéhokoli druhu.
- Nefunkční tokeny (NFT) s částkou transakce:
 - \$10 000,01 USD nebo vyšší (nebo ekvivalentní hodnota v místní měně vypočtená v okamžiku transakce);
 - \$10 000,00 USD nebo méně (nebo ekvivalentní hodnota v místní měně vypočtená v době transakce), pokud kupující netvrdí, že se jednalo o **Neoprávněnou transakci** a transakce splňuje všechny ostatní požadavky na způsobilost.
- Hazardní hry, hraní a/nebo jakékoli jiné aktivity se vstupním poplatkem a cenou.

- Dary, včetně plateb přijatých formou crowdfundingu nebo crowdlendingu.
- Platby státnímu orgánu (kromě státních podniků), vládní agentuře nebo třetí straně, která vybírá platby jménem státního orgánu nebo vládní agentury.
- Platby na jakoukoli službu placení účtů.
- Položka, u které kupující tvrdí (bud' u nás nebo u vydavatele karty), že vámi odeslaná položka není to, co bylo objednáno (označováno jako reklamace „**Výrazně ne, jak je popsáno**“). .
- **Položka nebyla přijata** nároky podané vaším kupujícím přímo u vydavatele karty.
- Fyzické, hmotné položky doručené osobně, a to i v souvislosti s platbou provedenou ve vašem fyzickém obchodě, pokud kupující nezaplatil za transakci osobně pomocí QR kódu zboží a služeb PayPal.
- Cokoli, co společnost PayPal na základě vlastního uvážení určí, je zakázáno touto uživatelskou smlouvou nebo **zásadami přijatelného užívání PayPal**, i když je transakce původně označena jako „způsobilé“ nebo „částečně způsobilé“ na stránce „Podrobnosti transakce“.
- Platby prováděné pomocí PayPal Payouts (dříve Mass Pay).
- Osobní platby včetně plateb odeslané pomocí funkce přátel a rodiny PayPal.
- Platby nejsou způsobilé pro program ochrany prodejce, pokud nejsou zpracovávány prostřednictvím účtu PayPal kupujícího, včetně plateb PayPal uskutečněných nepřihlášeným uživatelem a standardních plateb kreditní a debetní kartou, pokud je firemní účet PayPal prodávajícího registrován v následujících zemích: Singapur, Čína, Hongkong, Austrálie, Itálie, Francie, Nizozemsko, Spojené království, Španělsko, Irsko, Polsko, Švédsko, Bulharsko, Rakousko, Portugalsko, Belgie, Norsko, Řecko, Dánsko, Kypr, Litva, Česko, Estonsko, Finsko, Rumunsko, Slovinsko, Maďarsko, Slovensko, Malta, Lotyšsko a Lucembursko. Platby PayPal uskutečněné nepřihlášeným uživatelem a standardní platby kreditní a debetní kartou jsou způsobilé pro program ochrany prodejce, pokud jsou zpracovávány prostřednictvím firemních účtů PayPal registrovaných ve všech ostatních zemích.
- Položky odeslané poté, co vám PayPal doporučil, abyste položku nevydávali.
- Cestovní lístky prodávané cestovním dopravcem, kde (1) kupující tvrdí (bud' u nás nebo u jejich finanční instituce), že se jednalo o **Neoprávněnou transakci** a (2) takový nárok byl podán více než 24 hodin před datem cesty.