

Program ochrany prodejce společnosti PayPal

Poslední aktualizace: 28. ledna 2022

Způsobilost

Pokud kupujícímu prodáváte zboží nebo službu, můžete mít nárok na program ochrany prodejce PayPal, který je součástí zde uvedených smluvních podmínek a je součástí [smlouvy s uživatelem](#). Pokud je případ způsobilý, můžete mít v rámci programu ochrany prodejce PayPal nárok ponechat si celou částku za nákup. Zda je vaše stížnost způsobilá ke krytí v rámci programu ochrany prodejce společnosti PayPal, stanoví společnost PayPal dle vlastního uvážení a na základě požadavků na způsobilost, jakýchkoli dalších informací nebo dokumentů poskytnutých v průběhu řešení nebo jakýchkoli dalších informací, které společnost PayPal uzná za relevantní a vhodné za daných okolností. Počet plateb, na které se vztahuje program ochrany prodejce PayPal, nepodléhá žádnému limitu. Na stránce s údaji o transakcích na svém účtu PayPal se můžete podívat na transakce, na které se může vztahovat ochrana v rámci tohoto programu.

Ochranu prodejce PayPal lze uplatnit v případě, pokud kupující tvrdí, že:

- neautorizoval ani nezískal žádné prostředky odeslané z jeho účtu PayPal (označováno jako stížnost na „[neoprávněnou transakci](#)“) a k neoprávněné transakci došlo v prostředí hostovaném společností PayPal;
- od vás zboží neobdržel (stížnost známá jako „[zboží nebylo doručeno](#)“).

Ochranu prodejce PayPal lze uplatnit také v případech, kdy je transakce stornována v důsledku úspěšného chargebacku ze strany kupujícího, nebo případech, kdy je platba financovaná z banky stornována bankou kupujícího.

Tento oddíl popisuje, jak se ochrana prodejce PayPal vztahuje na vás, ale měli byste se seznámit také s [vlivem ochrany kupujícího PayPal na prodejce](#).

Základní požadavky

Způsobilost k ochraně prodejce PayPal je podmíněna splněním následujících základních požadavků, ale také platných dodatečných požadavků:

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

- U stížností na neoprávněné transakce je nutné poskytnout platný doklad o odeslání nebo doklad o doručení, který prokazuje, že došlo k odeslání zboží nebo jeho poskytnutí kupujícímu nejpozději dva dny poté, co vás společnost PayPal upozornila na spor nebo storno. Pokud vás například společnost PayPal dne 1. září upozorní na stížnost na neoprávněnou transakci, doklad o odeslání musí prokazovat, že zboží bylo kupujícímu odesláno nejpozději 3. září. Pouze tak bude daná transakce způsobilá k ochraně prodejce PayPal.
- Zboží musí být fyzické, hmatatelné zboží, které lze odeslat, s výjimkou zboží, na které se vztahují [další požadavky na nehmotné zboží](#). Transakce zahrnující zboží, které osobně doručíte v souvislosti s platbou provedenou v kamenné prodejně, mohou být taktéž způsobilé k ochraně prodejce PayPal, jestliže kupující transakci zahrnující zboží a služby uhradí osobně pomocí kódu QR společnosti PayPal.
- Zboží musí být odesláno na dodací adresu, která je pro danou transakci uvedena na stránce s údaji o transakci ve vašem účtu PayPal. Pokud zboží původně odešlete na dodací adresu příjemce uvedenou na stránce s údaji o transakci, ale později je zboží přeměrováno na jinou adresu, nebude případ způsobilý k ochraně prodejce PayPal. Doporučujeme proto nepoužívat přepravní službu zařízenou příjemcem, abyste byli schopni poskytnout platný doklad o odeslání a doručení.
 - Požadavek na dodání se nevztahuje na způsobilé transakce zahrnující zboží, které jste doručili osobně, avšak za předpokladu, že jste souhlasili s tím, že nám poskytnete alternativní důkaz o doručení, popř. takovou dodatečnou dokumentaci nebo informace související s transakcí, o které vás můžeme požádat.
- Na žádosti společnosti PayPal o dokumenty a další informace musíte reagovat včas a v souladu s naší e-mailovou korespondencí s vámi nebo naší korespondencí s vámi, jež proběhne prostřednictvím [centra řešení problémů](#). Pokud na žádosti společnosti PayPal o dokumentaci a další informace nebudete reagovat v požadovaném čase, nemusí se na vás ochrana prodejce PayPal vztahovat.
- Jestliže prodej zahrnoval předobjednané nebo na zakázku vyrobené zboží, je nutné zboží odeslat ve lhůtě uvedené v nabídce s popisem zboží. V opačném případě doporučujeme odeslat všechno zboží do sedmi dnů od přijetí platby.
- Poskytněte [doklad o odeslání nebo doručení](#).
- Aby bylo možné ochranu prodejce PayPal uplatnit, musí být platba na stránce s údaji o transakci označena jako „způsobilá“ nebo „částečně způsobilá“ při stížnostech na neoprávněnou transakci, nebo jako „způsobilá“ při stížnostech na nedoručené zboží.
- Za nákup musíte obdržet jednorázovou platbu z jednoho účtu PayPal (částečná platba nebo platba na splátky je vyloučena).

Společnost PayPal stanoví, zda je vaše stížnost způsobilá ke krytí v rámci ochrany prodejce PayPal. Společnost PayPal učiní konečné rozhodnutí dle vlastního uvážení a na základě požadavků na způsobilost, jakýchkoli dalších informací poskytnutých v průběhu řešení nebo jakýchkoli dalších informací, které společnost PayPal uzná za relevantní a vhodné za daných okolností.

Další požadavky při stížnostech typu „zboží nebylo doručeno“

Abyste byli způsobilí k ochraně prodejce PayPal při stížnostech kupujícího na nedoručené zboží, je nutné splnit [základní požadavky](#) i další požadavky uvedené níže:

- Pokud kupující při transakci financované kartou podá u vydavatele karty žádost o chargeback, musí být platba označena jako „způsobilá“ k ochraně prodejce PayPal na stránce s údaji o transakci.
- Je třeba, abyste poskytli doklad o doručení, jak je popsáno níže.

Další požadavky na nehmotné zboží

Aby byl prodej nehmotného zboží a služeb způsobilý k ochraně prodejce PayPal, musí prodej splňovat [základní požadavky](#) a další požadavky uvedené níže:

- Požadavky na integraci
 - Pokud jste integrovali pokladní produkt PayPal a přijímáte platby přímo prostřednictvím webu nebo webu optimalizovaného pro mobilní zařízení, je nutné, abyste používali aktuální verzi tohoto produktu.
 - Pokud integrujete služby PayPal prostřednictvím třetí strany nebo používáte integraci nativní aplikace, zajistěte předávání informací o relaci společnosti PayPal při platbě.
 - V závislosti na vašem obchodním modelu mohou platit i další požadavky na integraci. V případě potřeby vás budeme o takových požadavcích předem informovat.
- Společnost PayPal označila transakci zahrnující nehmotné zboží na stránce údajů o transakci za „způsobilou“ nebo vás jinak písemně informovala o způsobilosti transakce.
- Zboží bylo doručeno a [poskytli jste doklad o doručení nehmotného zboží](#).

Určení dokladu o doručení nebo dokladu o odeslání

Pro fyzické zboží je jako doklad o odeslání nebo doručení zapotřebí:	
Doklad o doručení	Doklad o odeslání
Online nebo fyzická dokumentace od přepravce, která zahrnuje:	Online nebo fyzická dokumentace od přepravce, která zahrnuje:

<ul style="list-style-type: none"> • online a ověřitelné číslo pro sledování, • datum odeslání, • adresu příjemce, která odpovídá dodací adrese na stránce s údaji o transakci, nebo • adresu příjemce obsahující alespoň město/stát, město/zemi, nebo PSČ (nebo mezinárodní ekvivalent). 	<ul style="list-style-type: none"> • online a ověřitelné číslo pro sledování, • datum doručení a stav „doručeno“, • adresu příjemce, která odpovídá dodací adrese na stránce s údaji o transakci, • adresu příjemce obsahující alespoň město/stát, město/zemi, nebo PSČ (nebo mezinárodní ekvivalent). <p>DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ: Výběr přepravce a možnosti zaslání s daným přepravcem může mít velký vliv na vaši schopnost splnit požadavky na doklad o doručení. Zejména při přepravě zboží do zahraničí se ujistěte, že váš přepravce dokáže poskytnout indikaci stavu „doručeno“ na správné adrese, v opačném případě by vám totiž mohla být ochrana prodejce PayPal zamítnuta.</p>
<p>Nehmotné zboží</p> <p>Pro nehmotné zboží je jako doklad o doručení zapotřebí:</p>	<p>Transakce prostřednictvím kódu QR</p> <p>Jako doklad o odeslání nebo doklad o doručení je zapotřebí:</p>
<p>U nehmotného či digitálního zboží je dokladem o doručení přesvědčivý důkaz prokazující, že zboží bylo doručeno nebo že objednávka byla splněna. Přesvědčivé důkazy mohou zahrnovat systém záznamů, ve kterém je uvedeno datum odeslání zboží a skutečnost, že zboží bylo buď:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektronicky zasláno příjemci, včetně adresy příjemce (e-mailová adresa, IP adresa atd.), nebo • přijato příjemcem či příjemce využil přístupu ke zboží. 	<p>U transakcí prostřednictvím kódů QR můžeme požadovat poskytnutí alternativního důkazu o doručení, popř. dodatečné dokumentace nebo informací o transakci.</p>

Nezpůsobilé zboží a transakce

Následující zboží a transakce **nejsou** způsobilé ke krytí v rámci programu ochrany prodeje společnosti PayPal:

- Nemovitosti včetně nemovitostí k bydlení.
- Vozidla, mimo jiné včetně motorových vozidel, motocyklů, rekreačních vozidel, letadel a lodí, s výjimkou osobně přenosných lehkých vozidel používaných k rekreačním účelům, jako jsou například jízdní kola a kolonožky.
- Firmy (nákup nebo investování do firmy).
- Průmyslové stroje používané ve výrobě.
- Platby ekvivalentní platbě v hotovosti, včetně zboží s uloženou hodnotou, jako jsou dárkové a předplacené karty.
- Platby uskutečněné v souvislosti se zlatem (ať už ve fyzické formě, nebo při obchodování na burze).
- Finanční produkty nebo investice jakéhokoli druhu.
- Hazardní hry, hraní her nebo jakékoli jiné aktivity se vstupním poplatkem a možností vyhrát cenu.
- Příspěvky včetně plateb přijatých v rámci crowdfundingu nebo crowdlendingu.
- Platby státním orgánům (s výjimkou státních podniků), vládním agenturám nebo třetím stranám inkasujícím platby jménem státních orgánů nebo vládních agentur.
- Platby zaslané na jakoukoli službu určenou k platbě vyúčtování.
- Zboží, u kterého kupující prohlašuje (buď směrem k nám, nebo k vydavateli karty), že vámi zaslané zboží neodpovídá zboží objednanému (jedná se o stížnost typu „**zboží výrazně neodpovídá popisu**“).
- Fyzické, hmotné zboží doručené osobně, včetně zboží doručeného osobně v souvislosti s platbou provedenou ve vaší kamenné prodejně, pokud však kupující nehradil transakci osobně pomocí kódu QR společnosti PayPal pro transakce za zboží a služby.
- Cokoli, co je dle vlastního uvážení společnosti PayPal zakázáno v souladu s touto smlouvou s uživatelem nebo **zásadami používání služby PayPal**, a to i v případě, že je transakce na stránce údajů o transakci zpočátku označena za „způsobilou“ nebo „částečně způsobilou“.
- Platby provedené pomocí vyplacení PayPal (dříve hromadná platba).
- Osobní platby včetně plateb odeslaných prostřednictvím funkce PayPal přátelé a rodina.
- Platby, které nejsou zpracovány prostřednictvím účtu PayPal kupujícího, pokud neobdržíte transakce plateb PayPal uskutečněných nepřihlášenými uživateli a váš firemní účet je registrován v USA, Velké Británii, Německu, Kanadě, Brazílii nebo Mexiku.
- Zboží odeslané poté, co vám společnost PayPal doporučí, abyste zboží neodesílali.
- Cestovní lístky prodávané cestovním dopravcem, kde (1) kupující podává stížnost (buď u nás, nebo ve své finanční instituci), že se jednalo o **neoprávněnou transakci**, a (2) stížnost byla podána ne později než 24 hodin před datem cesty.