

תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal עומדת לרשות:

מקבלי תשלומים עם חשבונות PayPal הרשומים בישראל, המקבלים תשלומים באמצעות תשלומי PayPal מקונים העורכים קניות העומדות בתנאים.

אם אתם מוכרים או משווקים לקונים במדינות אחרות, עליכם לקרוא את מדיניות תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal של המדינות שבהן ממוקמים הלקוחות הפוטנציאליים (המדיניות הרלוונטית של תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal זמינה כאן), משום שמדיניות זו תחול עליכם כמקבלי תשלום או כמוכרים.

תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal אינה חלה על תביעות, הכחשות עסקה ו/או ביטולים הנובעים מכך שהקנייה הייתה 'שונה משמעותית מהתיאור' (SNAD) וגם לא על פריטים שאתם מוסרים או שנאספים באופן אישי.

אם אתה מוכר מוצר או שירות לקונה, ייתכן שאתה עומד בתנאים לתוכנית הגנת המוכר של PayPal. כאשר היא חלה, תוכנית הגנת המוכר של PayPal מקנה לך את מלוא סכום הרכישה. אין הגבלה על מספר התשלומים העומדים בתנאים לתוכנית הגנת המוכר של PayPal. על ידי גישה לדף פרטי העסקה בחשבון ה-PayPal שלך תוכל לקבוע אם העסקה שלך כשירה להגנה במסגרת תוכנית זו.

מהו היקף ההגנה הכלול בתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal?

אם אתם נחשבים למקבלים העומדים בתנאים לקבלת תשלום שבוצע על-ידי קונה/קונים, PayPal עשויה להחזיר לכם סכומים בגין תביעות, הכחשות עסקה או ביטולים שהוגשו נגדכם על סמך הסיבות הבאות:

1. הכחשת עסקה או ביטול עסקה הוגשו נגדכם עקב "עסקה בלתי-מורשית", והעסקה הבלתי-מורשית מתרחשת בסביבה שמארכת PayPal, או

2. הכחשת עסקה או תביעה הוגשה נגדכם עקב 'הפריט לא התקבל'. במקרים שבהם PayPal מקבלת מכם הוכחה על כך שהפריט נשלח או סופק בהתאם לדרישות שלהלן, זאת בתנאי שתביעות מסוג 'הפריט לא התקבל' הנובעות מהגשת תביעות מסוג 'הגשת הכחשת עסקה' לחברות כרטיס האשראי שלהם בגין עסקאות במימון כרטיסי אשראי אינן עומדות בתנאים ל'הנות מ'הגנת המוכר' של PayPal.

PayPal תשלם לכם את מלוא הסכום של התשלום העומד בתנאים שהוא נשוא התביעה, הכחשת העסקה או הביטול.

מה קורה כאשר קונה מגיש תביעה, מכחיש עסקה או מבטל עסקה?

PayPal תטיל עיכוב זמני על הכסף בחשבון שלכם כדי לכסות את הסכום המלא של התביעה, הכחשת העסקה או הביטול.

אם התשלום אינו מכוסה על-ידי תוכנית הגנת המוכר של PayPal, PayPal תסיר את הכסף מהחשבון שלכם ותחזיר את התשלום לקונה. ללא קשר לתוצאת התביעה, ייתכן שתהיה אחראי לעמלת המחלוקת של PayPal, אם היא תחול.

מהן דרישות הזכאות לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal?

1. אם קיבלת יותר מ-100,000 אירו בחודש לפחות פעם אחת בתקופה רציפה של 6 חודשים בחשבון ה-PayPal שלך ו/או אם אתה גובה חיוב נוסף עבור השימוש ב-PayPal (כשהחוק החל עליך מתיר לך לגבות תשלום כזה), לא תעמוד בתנאים לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal, אלא אם כן הוסכם אחרת בינך לבין PayPal. PayPal תבחן את זכאותך לתוכנית הגנת המוכר של PayPal באוקטובר ובאפריל של כל שנה קלנדרית.

2. כדי לעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal, עליך לעמוד בכל דרישות הבסיס הבאות וכן בדרישות רלוונטיות נוספות:

3. דרישות בסיס

1. עליך לכבד את הדרישות המפורטות לעיל ביחס לחשבון ה-PayPal שלך.

2. במקרה של תביעות בגין עסקה בלתי מורשית, על העסקה להיות מסומנת על-ידי PayPal כזכאית או כ"זכאית חלקית" לתוכנית הגנת המוכר של PayPal בדף פרטי" העסקה בחשבון "שלך.

3. הפריט חייב להיות מוצר פיזי ומוחשי שניתן לשלוח, מלבד פריטים הכפופים לדרישות הנוספות עבור מוצרים לא מוחשיים.

4. עבור פריטים מוחשיים הניתנים למשלוח, רשום את הפריט בכתובת למשלוח בדף פרטי" עסקה". אם הפריט נמסר באופן אישי או אם מקבל התשלום שולח את הפריט לכתובת אחרת (לדוגמה, אם הקונה מבקש לשלוח לכתובת אחרת על סמך שמדובר "בכתובת עבודה" או כתובת "מתנה") לא תעמוד בתנאים לפיצוי חוזר במסגרת התנאים של תוכנית הגנת המוכר של PayPal.

5. עליך לספק הוכחת משלוח או מסירה כמפורט להלן

במקרה של תביעה בגין עסקה בלתי-מורשית, עליך לספק הוכחת משלוח תקפה או הוכחת מסירה המוכיחה שהפריט נשלח או סופק לקונה לא יאחר מיומיים לאחר ש-PayPal הודיעה לך על המחלוקת או הביטול. לדוגמה, אם PayPal מודיעה לך על תביעה בגין עסקה בלתי-מורשית ב-1 בספטמבר, הוכחת המשלוח החוקית חייבת לציין שהפריט נשלח לקונה לא יאחר מ-3 בספטמבר כדי לעמוד בתנאים לתוכנית הגנת המוכר של PayPal.

6. עליך לקבל תשלום יחיד מחשבון PayPal יחיד עבור הקנייה (תשלום חלקי ו/או תשלום המחולק לתשלומים לא נכללים).

7. הגיבו לבקשות של PayPal למסמכים ולפרטים אחרים ש-PayPal דורשת באופן סביר כדי לחקור את הנושא ללא דיחוי.

8. כאשר אתה משלב מוצר מסוג PayPal Checkout באתר או באפליקציה שלך, הדרישות הבאות חלות על מוכרים עסקיים המפעילים חשבון PayPal לפעילות מסחרית, כדי להבטיח ניהול מיטבי של עסקאות שעלולות להיות כרוכות בהונאה:

- עליך להשתמש בגרסה הנוכחית של מוצר PayPal Checkout זה אם אתה מקבל תשלומים ישירות דרך אתר אינטרנט או אפליקציה. אנו ממליצים לך להיזהר מעדכונים מכיוון שאנו עשויים להודיע או להכריז מעת לעת ולעדכן מיד את המוצר הזה של PayPal Checkout.
- הקפד להעביר את פרטי ההפעלה ל-PayPal בעת ביצוע התשלום, אם אתה משולב עם PayPal באמצעות צד שלישי או אם יש לך שילוב אפליקציה מקורי. העברת מידע כזה נחוצה ל-PayPal כדי להעריך ולזהות עסקאות שעלולות להיות הונאה.
- דרישות אינטגרציה נוספות עשויות לחול על מוכרים הפועלים תחת מודלים עסקיים בסיכון גבוה. דרישות אלה נקבעו כדי להבטיח עמידה בתקני האבטחה וניהול הסיכונים המשופרים של PayPal, ובכך להפחית סיכונים פוטנציאליים הקשורים לעסקאות הונאה הקשורות למודלים עסקיים אלה. PayPal תודיע לך על דרישות אלה מראש ותינתן לך מסגרת זמן סבירה לביצוע השינויים הדרושים.

דרישות נוספות עבור מוצרים לא מוחשיים

כדי שמכירת מוצרים לא מוחשיים ושירותים תעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal, המכירה צריכה לעמוד בדרישות הבסיס ובדרישות הנוספות הבאות:

- דרישות אינטגרציה:
- במקרים שבהם ביצעת שילוב של מוצר PayPal Checkout, עליך להשתמש בגרסה הנוכחית של מוצר זה אם אתה מקבל תשלומים ישירות באמצעות אתר אינטרנט או אתר אינטרנט המותאם למכשירים ניידים; או
- הקפד להעביר את פרטי ההפעלה ל-PayPal בעת ביצוע התשלום, אם ביצעת שילוב עם PayPal באמצעות צד שלישי או אם יש לך שילוב אפליקציה מקורי.
- דרישות אינטגרציה אחרות עשויות לחול, בהתאם למודל העסקי שלך. אנו נודיע לך על דרישות אלה מראש, במידת הצורך.
- במקרה של תביעות בגין עסקה בלתי-מורשית PayPal סימנה את העסקה של המוצר הלא מוחשי כ'עומדת בתנאים' בדף פרטי העסקה או סיפקה לכם באופן אחר הודעה בכתב המאשרת שהעסקה עומדת בתנאים.
- סיפקת את הפריט וסיפקת הוכחת מסירה עבור מוצרים לא מוחשיים.

מהן דרישות המשלוח?

סוג המשלוח	הגנה ל'תשלום בלתי-מורשה'	הגנה עבור 'הפריט לא התקבל'
מקומי/בינלאומי	עבור פריטים לא מוחשיים או שירותים: הוכחת מסירה עבור כל יתר העסקאות: הוכחת משלוח	הוכחת מסירה

אם התשלום הוא עבור מוצרים בהזמנה מראש או בהזמנה אישית, נדרש משלוח במסגרת הזמן הנקובה במדיניות המשלוחים או במפרט אחר באתר האינטרנט של בעל העסק. עבור כל שירותי השילוח הארציים האחרים (ומשלוח בינלאומי), PayPal דורשת הוכחת מסירה, ללא קשר לערך הפריט.

מהי "הוכחת משלוח"?

תיעוד באינטרנט או תיעוד פיזי מחברת שילוח, שכולל את כל הפרטים הבאים:

1. מספר מעקב אינטרנטי וניתן לאימות.
2. מצב "נשלח" (או שווה ערך) ותאריך המשלוח.
3. כתובת של המקבל התואמת לכתובת למשלוח בדף פרטי העסקה.
4. כתובת של המקבל, הכוללת לפחות את העיר/מדינה בארה"ב, העיר/מדינה או המיקוד (או המקבילה הבינלאומית).

לחלופין, אם יש בידוך 'הוכחת מסירה', אינך זקוק ל'הוכחת משלוח'.

מהי "הוכחת מסירה"?

"הוכחת מסירה" (עבור פריטים מוחשיים) פירושה תיעוד מקוון מחברת דואר הכולל (או כאשר חברת הדואר מתחייבת שהשיגה) את כל הדברים הבאים:

1. מספר מעקב אינטרנטי וניתן לאימות.
2. מצב "נמסר" (או שווה ערך) ותאריך המסירה.

3. כתובת של המקבל התואמת לכתובת למשלוח בדף פרטי העסקה

4. כתובת של המקבל, הכוללת לפחות את העיר/מדינה בארה"ב, העיר/מדינה או המיקוד (או המקבילה הבינלאומית).

"הוכחת מסירה" (עבור פריטים או שירותים בלתי מוחשיים) היא ראייה משכנעת (כפי שנקבעה על-ידי PayPal) כדי להראות שהפריט נמסר או שהזמנת הרכש הושלמה. ראיות משכנעות יכולות לכלול מערכת רשומות המראה את תאריך שליחת הפריט ושהוא היה:

- נשלח באופן אלקטרוני למקבל, כולל הכתובת של המקבל (כתובת אימייל, IP וכן הלאה), במידת הצורך; או
- התקבל על-ידי המקבל או שהייתה לו גישה אליו

מהן דוגמאות של פריטים/עסקאות/מקרים שאינם עומדים בתנאים לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal?

הפריטים או העסקאות הבאים אינם עומדים בתנאים לתוכנית הגנת המוכר של PayPal:

- נדל"ן, כולל נדל"ן למגורים.
- כלי רכב, כולל, בין היתר, כלי רכב ממונעים, אופנועים, רכבי RV וקרוואנים, מטוסים וסירות, למעט כלי רכב קלים הניתנים לנשיאה ביד והמשמשים למטרות פנאי, כגון אופניים והוברבורד עם גלגלים.
- עסקים (אשר קונים או משקיעים בעסק).
- מכשור תעשייתי לצורכי ייצור.
- תשלומים שווים-ערך למזומנים, כולל פריטים בעלי ערך שמור, כגון כרטיסי מתנה וכרטיסי ערך צבור (prepaid).
- תשלומים המבוצעים בגין זהב (בין אם בצורה פיזית או בעסקה בבורסה).
- מוצרים פיננסיים או השקעות מכל סוג שהוא.
- אסימונים שאינם ברי חליפין (NFT) עם סכום עסקה של:
- \$10,000.01 דולר אמריקאי ומעלה (או ערך שווה ערך במטבע המקומי כפי שחושב במועד העסקה);
- \$10,000.00 דולר אמריקאי ומטה (או ערך שווה ערך במטבע המקומי כפי שחושב במועד העסקה), אלא אם הקונה טוען שזו עסקה בלתי מורשית והעסקה עומדת בכל דרישות הזכאות האחרות.
- הימורים, משחקי מזל ו/או פעילויות אחרות הכוללות דמי כניסה ופרס.
- תרומות, כולל תשלומים שהתקבלו כמימון המונים או הלוואות המונים.
- תשלומים לגוף המנוהל על ידי המדינה (למעט מפעלים בבעלות המדינה), לסוכנות ממשלתית או לצד שלישי הגובה תשלום מטעם גוף ממשלתי או סוכנות ממשלתית.
- תשלומים שבהם אתה פועל בהתאם למנדטים שהתקבלו מגוף המנוהל על ידי המדינה או מסוכנות ממשלתית.
- תשלומים לשירות תשלום חשבונות.
- פריטים שבהם הקונה טוען (אצלנו או אצל מנפיק הכרטיס שלו) שהפריט ששלחת אינו מה שהוזמן (מה שמכונה **תביעה שונה משמעותית מהתיאור**).
- **תביעות מסוג 'הפריט לא התקבל'** שהוגשו על ידי הקונה ישירות מול חברת כרטיס האשראי שלו.
- פריטים פיזיים ומוחשיים שנמסרו באופן אישי, כולל בקשר לתשלום שבוצע בחנות הפיזית שלך, אלא אם כן הקונה שילם עבור העסקה באופן אישי, באמצעות קוד QR של מוצרים ושירותים PayPal היכן שזמין.
- תשלומים שבוצעו באמצעות תשלום Payouts של PayPal (לשעבר תשלום המוני).
- תשלומים עבור מוצרים ושירותים, כולל תשלומים שנשלחו באמצעות הפונקציונליות של PayPal עבור חברים ובני משפחה, היכן שאפשרות זו זמינה.
- תשלומים שאינם מעובדים באמצעות חשבון PayPal של הקונה, כולל תשלומי PayPal Guest Checkout ותשלומים רגילים בכרטיס אשראי כאשר חשבון המוכר רשום במדינות – הבאות סינגפור, סין, הונג קונג, אוסטרליה, איטליה, צרפת, הולנד, ספרד, אירלנד, פולין, שוודיה, בולגריה, אוסטרליה, פורטוגל, בלגיה, נורבגיה, יוון, דנמרק, קפריסין, ליטא, צ'כיה, אסטוניה, פינלנד, רומניה, סלובניה, הונגריה, סלובקיה, מלטה, לטביה ולוקסמבורג. תשלומי אורח בקופה ותשלומי חיוב רגיל בכרטיס אשראי וחיוב המתקבלים על ידי חשבונות הרשומים בכל המדינות האחרות זכאים אחרת ל'הגנת המוכר'.
- פריטים שנשלחו לאחר ש-PayPal המליצו לך לא לשחרר את הפריט.
- כל דבר ש-PayPal קובעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אסור על-פי הסכם משתמש זה או מדיניות השימוש הנאות של PayPal, גם אם התשלום סומן תחילה כ"זכאי" או כ"זכאי חלקית" בדף פרטי העסקה.

השעיה של זכאותך לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal

ייתכן שנשעה את זכאותך לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal אם יש לדעתנו יסוד סביר להניח שקיים סיכון מוגבר הקשור לחשבון שלך. בהערכת סיכון, נשקול את:

- הסכום הכולל ו/או מספר הביטולים שהוגשו כנגד חשבון ה-PayPal שלך;
- סיכון סביר שהחשבון שלך מהווה מבחינת היושרה והתקינות של PayPal ושל המערכת שלנו; וכן
- הפסדים פוטנציאליים שנגרמו לנו או למשתמשים שלנו.

ייתכן שנשעה את זכאותך לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal אם החשבון שלך קשור או משויך לחשבון אחר שהושעה.

נסיר את ההשעיה אם לא נהיה סבורים עוד שיש סיכון מוגבר הקשור לחשבונך.

אם נהיה סבורים שעדיין קיים סיכון, על-פי שיקול דעתנו הבלעדי, ייתכן שנדרוש ממך לנקוט פעולה מסיימת על-מנת להסיר את ההשעיה של זכאותך לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal. עליך למלא אחר ההוראות שלנו כפי שנדרש באופן סביר על-ידי PayPal במסגרת הזמן שצויינה.

