

Programma Protezione vendite PayPal

Last updated on 17 July 2025

Casi di idoneità

Se l'utente vende un bene o un servizio a un acquirente, potrebbe essere idoneo al programma Protezione vendite PayPal, le cui condizioni sono qui riportate e costituiscono parte integrante delle Condizioni d'uso. Ove applicabile, la Protezione vendite PayPal consente all'utente di trattenere l'intero importo dell'acquisto. PayPal stabilisce, a propria esclusiva discrezione, se il reclamo dell'utente è idoneo al programma Protezione vendite PayPal in base ai requisiti di idoneità, a eventuali informazioni o documenti forniti durante la procedura di risoluzione o a qualsiasi altra informazione che PayPal ritenga pertinente e opportuna considerando le circostanze. Il numero di pagamenti idonei al programma Protezione vendite PayPal è illimitato. Accedendo alla pagina "Dettagli transazioni" nel proprio conto PayPal, è possibile individuare le transazioni idonee a ricevere la protezione prevista dal programma.

La Protezione vendite PayPal può essere applicata quando un acquirente sostiene:

- Di non avere autorizzato l'invio o beneficiato del denaro inviato dal proprio conto PayPal (caso definito come reclamo per **"Transazione non autorizzata"**) e tale transazione non autorizzata avviene in un ambiente ospitato da PayPal; oppure
- Di non avere ricevuto l'articolo dall'utente (caso definito come reclamo per **"Oggetto non ricevuto"**), a condizione, però, che il reclamo per oggetto non ricevuto risultante dalla presentazione da parte dell'acquirente di una richiesta di chargeback alla società emittente per una transazione finanziata carta non sia idoneo alla Protezione vendite PayPal.

La Protezione vendite PayPal può essere applicata anche quando una transazione viene stornata a causa di un chargeback ottenuto da un acquirente che non aveva autorizzato un pagamento finanziato tramite carta o quando un pagamento finanziato con conto bancario viene stornato dalla banca dell'acquirente.

Questa sezione descrive come la Protezione vendite PayPal viene applicata all'utente, il quale deve tuttavia prendere visione anche della sezione **Impatto sui venditori delle Regole sulla Protezione acquisti PayPal**.

Requisiti di base

Per essere idonei alla Protezione vendite PayPal, è necessario soddisfare tutti i requisiti di base riportati di seguito, nonché ogni altro requisito aggiuntivo applicabile.

- L'indirizzo principale del conto PayPal dell'utente deve essere in Italia.

- Per i reclami relativi a transazioni non autorizzate, l'utente deve fornire una prova valida di avvenuta spedizione o consegna che dimostri che l'articolo è stato spedito o fornito all'acquirente entro due giorni dal momento in cui PayPal ha informato l'utente della contestazione o dello storno. Ad esempio, se PayPal avvisa l'utente in merito a un reclamo relativo a una transazione non autorizzata il 1º settembre, per essere idoneo alla Protezione vendite PayPal, la prova di avvenuta spedizione deve indicare che l'articolo è stato spedito all'acquirente non più tardi del 3 settembre.
- L'articolo deve essere un bene fisico, materiale, che può essere spedito, fatta eccezione per gli articoli soggetti ai **Requisiti aggiuntivi per beni immateriali**. Anche le transazioni che riguardano gli articoli consegnati di persona in relazione a un pagamento effettuato nel negozio fisico dell'utente possono essere idonee alla Protezione vendite PayPal, purché l'acquirente abbia pagato la transazione di persona usando un codice QR PayPal per beni e servizi.
- L'utente deve spedire l'articolo all'indirizzo di spedizione relativo alla transazione che è riportato nella pagina "Dettagli transazioni" del conto PayPal. Se l'utente invia inizialmente l'articolo all'indirizzo di spedizione del destinatario riportato nella pagina "Dettagli transazioni" ma l'articolo viene successivamente reindirizzato a un altro indirizzo, l'utente non avrà diritto alla Protezione vendite PayPal. PayPal consiglia pertanto di non avvalersi di un servizio di spedizione organizzato dall'acquirente in modo da essere in grado di fornire una prova valida di avvenuta spedizione e consegna.
 - Il requisito di spedizione non si applica alle transazioni idonee che riguardano articoli consegnati di persona dall'utente, a condizione, tuttavia, che l'utente accetti di fornire a PayPal una prova di consegna alternativa o la documentazione o i dati aggiuntivi relativi alla transazione eventualmente richiesti da PayPal.
- L'utente è tenuto a rispondere tempestivamente alle richieste di documentazione e di altre informazioni ricevute da PayPal, come richiesto nelle comunicazioni intercorse tra PayPal e l'utente via email o tramite il **Centro risoluzioni**. L'utente che non fornisce la documentazione e le altre informazioni richieste da PayPal nei tempi stabiliti potrebbe non essere idoneo alla Protezione vendite PayPal.
- Se la vendita riguarda merci prenotate o realizzate su ordinazione, l'utente deve effettuare la spedizione entro le tempistiche specificate nell'inserzione. In alternativa, PayPal consiglia di spedire tutti gli articoli entro 7 giorni dalla ricezione del pagamento.
- È necessario fornire la **prova di avvenuta spedizione o consegna**.
- **Nel caso di reclami per transazione non autorizzata**, il pagamento deve essere contrassegnato come "idoneo" o "parzialmente idoneo" alla Protezione vendite PayPal sulla pagina "Dettagli transazioni".

- Per l'acquisto è possibile accettare un unico pagamento da un conto PayPal (sono esclusi i pagamenti parziali e/o rateali).
- Nel caso in cui venga integrato un prodotto PayPal Checkout nel proprio sito web o nella propria applicazione, ai vendori con un conto Business PayPal si applicano i seguenti requisiti, così da mantenere l'idoneità al programma e garantire una gestione ottimale delle transazioni potenzialmente fraudolente:
 - Quando viene effettuata una transazione PayPal sul sito web dell'utente, quest'ultimo deve assicurare il corretto invio a PayPal dei dati sulla sessione del browser e sul dispositivo dell'acquirente. Nella maggior parte dei casi, tali dati vengono inviati a PayPal senza che sia necessario alcun intervento da parte dell'utente. Tuttavia, talvolta può accadere che non vengano trasmessi. Ciò può essere dovuto al fatto che il prodotto Checkout non è stato integrato correttamente o al fatto che si sta usando una soluzione migliorativa che richiede la trasmissione manuale dei dati. Se dovesse verificarsi tale circostanza, PayPal informerà l'utente e gli concederà 60 giorni di tempo per risolvere il problema. Se il problema non viene risolto entro questo lasso di tempo, PayPal potrebbe far decadere l'idoneità dell'utente alla Protezione vendite per transazioni non autorizzate.
 - Ulteriori requisiti sull'integrazione potrebbero applicarsi ai vendori che usano un conto Business PayPal per effettuare transazioni associate a un modello di business classificato come ad alto rischio, come descritto nel dettaglio nelle Condizioni d'uso PayPal. Tali transazioni riguardano la vendita di beni o servizi che rientrano in una categoria ad alto rischio o altri fattori noti a PayPal che possono fare aumentare il numero di richieste di chargeback, altri reclami o contestazioni oppure che sono legati a frodi o attività illegali. PayPal ha introdotto tali requisiti per garantire di poter continuare a soddisfare i suoi standard di sicurezza e gestione del rischio. PayPal informerà l'utente con adeguato anticipo in merito a tali requisiti e gli concederà un periodo di tempo ragionevole per apportare le modifiche necessarie. Qualora l'utente non apporti le modifiche entro tale lasso di tempo, PayPal potrebbe far decadere l'idoneità dell'utente stesso alla Protezione vendite per transazioni non autorizzate.

PayPal stabilisce se il reclamo è idoneo al programma Protezione vendite. PayPal prenderà una decisione, a propria esclusiva discrezione, in base ai requisiti di idoneità, a eventuali informazioni o documenti forniti durante la procedura di risoluzione o a qualsiasi altra informazione che ritenga pertinente e opportuna in base alle circostanze.

Requisiti aggiuntivi per oggetto non ricevuto

Per essere idoneo al programma Protezione vendite PayPal per un reclamo per oggetto non ricevuto, l'utente deve soddisfare i **requisiti di base** sopra indicati sia i requisiti aggiuntivi riportati di seguito:

- L'utente è tenuto a fornire la **prova di avvenuta consegna** come descritto di seguito.

Requisiti aggiuntivi per beni immateriali

Per essere idonea alla Protezione vendite PayPal, la vendita di beni e servizi immateriali deve soddisfare i **requisiti di base** e i seguenti requisiti aggiuntivi:

- Nel caso di reclami per **transazione non autorizzata** PayPal ha contrassegnato la transazione relativa a beni immateriali come "idonea" nella pagina "Dettagli transazioni" o ha comunque fornito all'utente una notifica scritta di idoneità.
- Tariffe per transazioni standard corrisposte sulla vendita. Tali tariffe si applicano solo se la transazione è un pagamento di articoli digitali o di licenze per contenuti digitali (non applicabile ai pagamenti di altri beni immateriali).
- L'articolo deve essere stato consegnato e deve essere stata fornita la **prova di avvenuta consegna di beni immateriali**.

Definizione di prova di avvenuta consegna e prova di avvenuta spedizione

Beni fisici	
Come prova di avvenuta spedizione o consegna di beni fisici è necessario includere quanto segue:	
Prova di avvenuta spedizione	Prova di avvenuta consegna
Documentazione digitale o cartacea rilasciata da uno spedizioniere che includa: <ul style="list-style-type: none">• Un codice di tracciamento online verificabile• Data di spedizione• Un indirizzo del destinatario che corrisponda all'indirizzo di spedizione riportato nella pagina "Dettagli transazioni", o• Un indirizzo del destinatario che riporti quanto meno città/provincia, città/Paese o CAP (o codice internazionale equivalente).	Documentazione digitale o cartacea rilasciata da uno spedizioniere che includa: <ul style="list-style-type: none">• Un codice di tracciamento online verificabile• Data di consegna e stato di "consegnato"• Un indirizzo del destinatario che corrisponda all'indirizzo di spedizione riportato nella pagina "Dettagli transazioni"• Un indirizzo del destinatario che riporti quanto meno città/provincia, città/Paese o CAP (o codice internazionale equivalente). <p>IMPORTANTE: la scelta dello spedizioniere e delle opzioni di spedizione che offre può influire</p>

	<p>notevolmente sulla possibilità di soddisfare i requisiti della prova di avvenuta consegna. È necessario assicurarsi che lo spedizioniere sia in grado di confermare lo stato di "consegnato" all'indirizzo corretto, soprattutto in caso di spedizioni all'estero. In caso contrario, il reclamo ai sensi della Protezione vendite potrebbe essere rifiutato.</p>
Beni immateriali Come prova di avvenuta consegna di beni immateriali è richiesto quanto indicato di seguito.	Transazioni con codice QR Come prova di avvenuta spedizione o di avvenuta consegna è richiesto quanto indicato di seguito.
Per prova di avvenuta consegna di beni immateriali o articoli digitali si intende qualsiasi elemento che dimostri con assoluta certezza che l'articolo è stato consegnato o che l'ordine di acquisto è stato evaso. Una prova di questo tipo potrebbe includere un sistema di archiviazione dati in cui è riportata la data in cui l'articolo è stato inviato e altre informazioni, ad esempio: <ul style="list-style-type: none">• Che l'articolo è stato inviato elettronicamente, fornendo l'eventuale indirizzo del destinatario (email, indirizzo IP e così via), o• Che l'articolo è stato ricevuto dal destinatario o che il destinatario vi ha avuto accesso	Per le transazioni con codice QR, l'utente potrebbe essere tenuto a fornire a PayPal una prova alternativa di avvenuta consegna o altri documenti e informazioni in merito alla transazione.

Transazioni e articoli non idonei

I seguenti articoli o transazioni *non sono* idonei alla Protezione vendite PayPal:

- Immobili, inclusi immobili residenziali.
- Veicoli, inclusi, a titolo esemplificativo, veicoli a motore, motocicli, caravan e camper, velivoli e

natanti, fatta eccezione per veicoli leggeri trasportabili personalmente e usati per scopi ricreativi come biciclette e hoverboard.

- Aziende (acquisto o investimento in un'azienda).
- Macchinari industriali utilizzati nella produzione.
- Pagamenti equivalenti al contante, inclusi articoli di valore predefinito come buoni regalo e carte prepagate.
- Pagamenti che riguardano transazioni per l'acquisto o la vendita di oro (fisico o finanziario).
- Prodotti finanziari o investimenti di qualsiasi tipo.
- Non-Fungible Token (NFT) con un importo di transazione:
 - pari o superiore a \$10.000,01 USD (o valore equivalente in valuta locale calcolato al momento della transazione);
 - pari o inferiore a \$10.000,00 USD (o valore equivalente in valuta locale calcolato al momento della transazione), a meno che l'acquirente non sostenga che si tratti di una **transazione non autorizzata** e che la transazione soddisfi tutti gli altri requisiti di idoneità.
- Scommesse, giochi e/o qualsiasi altra attività con una quota di partecipazione e un premio.
- Donazioni, inclusi i pagamenti percepiti su piattaforme di crowdfunding ed effettuati su piattaforme di crowdsharing.
- Pagamenti a favore di un ente statale (fatta eccezione per le imprese statali), un'agenzia governativa o una terza parte che riscuota il pagamento per conto di un ente statale o di un'agenzia governativa.
- Pagamenti a favore di un servizio di addebito automatico.
- Articolo inviato dall'utente che, secondo quanto sostiene l'acquirente, nei confronti di PayPal o della società emittente della carta, non corrisponde a quello ordinato (indicato come reclamo per articolo “**notevolmente non conforme** alla descrizione”).
- Reclami per **oggetto non ricevuto** presentati direttamente dall'acquirente alla società emittente della carta.
- Beni fisici e materiali consegnati di persona, anche in relazione a un pagamento effettuato nel negozio fisico dell'utente, a meno che l'acquirente non abbia pagato la transazione di persona utilizzando un codice QR PayPal per beni e servizi.
- Tutto ciò che PayPal ritenga, a propria esclusiva discrezione, essere vietato dalle presenti Condizioni d'uso o dalle Regole sull'utilizzo consentito di **PayPal**, anche se la transazione era inizialmente contrassegnata come “idonea” o “parzialmente idonea” nella pagina “Dettagli”

transazioni”.

- Pagamenti effettuati tramite i pagamenti cumulativi PayPal (in precedenza Mass Pay).
- Pagamenti personali, inclusi i pagamenti inviati tramite la funzionalità amici e familiari di PayPal.
- I pagamenti non sono idonei al programma Protezione vendite se non vengono elaborati tramite un conto PayPal dell’acquirente, inclusi i pagamenti con PayPal come utente non registrato e i pagamenti standard con carta di credito e di debito, qualora il conto PayPal Business del venditore sia registrato nei seguenti Paesi: Singapore, Cina, Hong Kong, Australia, Italia, Francia, Paesi Bassi, Spagna, Irlanda, Polonia, Svezia, Bulgaria, Austria, Portogallo, Belgio, Norvegia, Grecia, Danimarca, Cipro, Lituania, Repubblica Ceca, Estonia, Finlandia, Romania, Slovenia, Ungheria, Slovacchia, Malta, Lettonia e Lussemburgo. I pagamenti con PayPal come utente non registrato e i pagamenti standard con carta di credito e di debito sono idonei al programma Protezione vendite se elaborati tramite conti PayPal Business registrati in tutti gli altri Paesi.
- Articoli inviati dopo che PayPal ha raccomandato all’utente di non metterli in commercio.
- Biglietti di viaggio venduti da un vettore nel caso in cui (1) l’acquirente presenti un reclamo (a PayPal o al proprio istituto finanziario) per **transazione non autorizzata** e (2) tale reclamo venga presentato oltre 24 ore prima della data del viaggio.