

A PayPal értékesítői védelmi programja

Last updated on 17 July 2025

A jogosultság alapja

Ha valamilyen árucikket vagy szolgáltatást értékesít egy vásárlónak, jogosult lehet részt venni a PayPal értékesítői védelmi programjában, amelynek felhasználási feltételeit itt találja, és amelyek a [Felhasználói megállapodás](#) részét képezik. Ha a PayPal értékesítői védelmi programja érvényes a tranzakcióra, az feljogosítja Önt a vásárlás teljes összegének megtartására. A PayPal saját belátása szerint dönt arról, hogy az Ön reklamációja a jogosultsági követelmények, a vitarendezési folyamat során biztosított információk vagy dokumentumok vagy bármely PayPal által relevánsnak és a körülmények tükrében megfelelőnek ítélt információ alapján jogosult-e a PayPal értékesítői védelmi programjára. Nincs korlátozás arra vonatkozóan, hogy hány kifizetésre érvényesíthető a PayPal értékesítői védelmi programja. PayPal-számlájának Tranzakció részletei oldalán láthatja azokat a tranzakciókat, amelyek ezen program keretében jogosultak lehetnek a védelemre.

A PayPal értékesítői védelem azokban az esetekben lehet érvényes, amikor a vásárlók a következőket állítják:

- Nem hagyták jóvá a PayPal-számlájukról küldött összeget, vagy nem kaptak érte semmit cserébe (a továbbiakban: „[Jogosulatlan tranzakció](#)” típusú reklamáció), és a Jogosulatlan tranzakció(k) a PayPal által üzemeltetett környezetben valósult(ak) meg.
- Nem kapták meg Öntől a tételt (a továbbiakban: „[Meg nem érkezett tétel](#)” típusú reklamáció), feltéve azonban, hogy azok a „Meg nem érkezett tétel” típusú reklamációk, amelyek abból erednek, hogy a vásárlók visszaterhelési követelést nyújtottak be a kibocsátójukhoz kártyával fizetett tranzakciókkal kapcsolatban, nem jogosultak a PayPal értékesítői védelemre.

A PayPal értékesítői védelem akkor is érvényes lehet, ha egy tranzakció visszavonása azért történik, mert a vásárló sikeresen érvényesítette a visszaterhelést, mert nem engedélyezte a kártyával történő kifizetést, vagy ha a bank által intézett kifizetést a vásárló bankja visszavonta.

Ez a szakasz az Önre érvényes PayPal értékesítői védelmet ismerteti, azonban fontos tisztában lennie a [PayPal vásárlói védelem eladókra gyakorolt hatásaival](#) is.

Alapkövetelmények

A PayPal értékesítői védelemre való jogosultsághoz az összes alábbi alapkövetelménynek teljesülnie kell, ahogyan az esetleges további vonatkozó követelményeknek is:

- A PayPal-számla esetében megadott elsődleges címnek azon országok egyikében kell lennie, ahol a jelen felhasználói megállapodás érvényes.
- „Jogosulatlan tranzakció” típusú reklamációk esetében be kell mutatnia egy olyan érvényes szállítási igazolást vagy kézbesítési igazolást, amely bizonyítja, hogy a tételt legkésőbb két napon belül kiszállították vagy átadták a vásárlónak azt követően, hogy a PayPal értesítette Önt a vitáról vagy a visszavonásról. Ha például a PayPal „Jogosulatlan tranzakció” típusú reklamációról értesíti Önt szeptember 1-jén, az érvényes szállítási igazolásban szerepelnie kell, hogy a tételt legkésőbb szeptember 3-án kiszállították a vásárlónak, hogy jogosult legyen a PayPal értékesítői védelemre.
- A tételnek fizikai, materiális és szállítható árucikknek kell lennie, az **immateriális javakkal kapcsolatos további követelmények alá tartozó tételek kivételével**. Az olyan tételeket magukban foglaló tranzakciók, amelyeket Ön személyesen ad át a fizikai üzletében történt kifizetéshez kapcsolódóan, szintén jogosultak lehetnek a PayPal értékesítői védelemre, amennyiben a vásárló személyesen fizette ki a tranzakciót a PayPal árucikkekre és szolgáltatásokra irányuló tranzakciókhoz használható QR-kódjának használatával.
- A tételt a tranzakcióhoz használt PayPal-számla Tranzakció részletei oldalán található szállítási címre kell kézbesíteni. Ha Ön eredetileg a fogadó fél azon szállítási címére kézbesítette a tételt, amely a Tranzakció részletei oldalon szerepel, a tételt azonban később átirányították egy másik címre, abban az esetben Ön nem lesz jogosult a PayPal értékesítői védelemre. Ezért annak érdekében, hogy érvényes szállítási és kézbesítési igazolást tudjon szolgáltatni, azt javasoljuk, hogy ne vegyen igénybe olyan szállítási szolgáltatást, amelyet a vásárló biztosít.
 - A szállítási követelmény nem vonatkozik az olyan jogosult tranzakciókra, amelyek a személyesen átadható tételeket érintik, feltéve, ha Ön vállalja, hogy alternatív bizonyítékkal szolgál az átadás tényéről, illetve a rendelkezésünkre bocsát minden olyan további dokumentumot és információt, amelyet a tranzakcióval kapcsolatban esetlegesen kérünk.
- Ön köteles időben válaszolni a PayPal dokumentumok és más információk átadására vonatkozó kéréseire, akár e-mailben, akár a **Vitarendezési központon** keresztül folytatott levelezés keretében. Ha Ön a megadott időn belül nem válaszol a PayPal dokumentumok és más információk átadására vonatkozó kérésére, előfordulhat, hogy nem lesz jogosult a PayPal értékesítői védelemre.
- Ha az értékesítés előrendelt vagy rendelésre készült árucikkeket foglal magában, a szállítást a hirdetésben meghatározott időkereten belül teljesíteni kell. Egyéb esetben javasolt az összes tétel szállítását a kifizetés beérkezésétől számított hét napon belül elvégezni.
- **Szállítási vagy kézbesítési igazolást** kell bemutatnia.
- „Jogosulatlan tranzakció” típusú reklamációk esetében a kifizetést a PayPal értékesítői védelemre „jogosult” vagy „részben jogosult” kifizetesként kell megjelölni a „Tranzakció részletei” oldalon.

- Ön a vásárlás ellenértékéként csak egyetlen PayPal-számláról érkező egyetlen kifizetést fogadhat el (a részleges kifizetés és/vagy a több részletben történő kifizetés kizáró ok).
- Amennyiben Ön PayPal Checkout-terméket integrált a webhelyébe vagy az alkalmazásába, a programra való jogosultság fenntartása és a potenciálisan csalárd tranzakciók optimális kezelésének biztosítása érdekében a következő követelmények vonatkoznak az üzleti PayPal-számlával rendelkező eladókra:
 - Gondoskodnia kell arról, hogy a vásárló böngésző-munkamenetével kapcsolatos információkat és az eszközadatait megfelelően elküldje a PayPalnak, amikor a vásárló PayPal-tranzakciót hajt végre az Ön webhelyén. A legtöbb esetben ezen információk PayPalnak történő elküldése semmilyen műveletet nem igényel az Ön részéről. Időnként előfordulhat, hogy a rendszer nem küldi el ezeket az információkat. Ez azért fordulhat elő, mert Ön nem integrálta megfelelően a Checkout-terméket, vagy olyan fejlesztést használ, amely az adatok manuális továbbítását igényli. Ebben az esetben tájékoztatjuk Önt, és 60 napos határidőt adunk Önnek a probléma megoldására. Ha nem oldotta meg a problémát e határidőn belül, akkor a jogosulatlan tranzakciók esetében megszüntethetjük az Ön Értékesítő védelemre való jogosultságát.
 - További integrációs követelmények vonatkozhatnak azokra az eladókra, akik üzleti PayPal-számlát használnak az olyan üzleti modellhez kapcsolódó tranzakciók végrehajtására, amely a PayPal felhasználói megállapodásban részletesebben leírtak szerint magas kockázatúnak minősül. Az ilyen tranzakciók magasabb kockázati kategóriába tartozó áruk vagy szolgáltatások értékesítését foglalják magukban, vagy pedig általunk ismert egyéb olyan tényezők játszanak közre, amelyek következtében általában több visszatérhelésre, egyéb reklamációra vagy vitára kerül sor, vagy gyakran csalásban vagy törvénytelen tevékenységben való érintettségre utalnak. Ezeket a követelményeket azért vezettük be, hogy segítségükkel továbbra is megfelelhessünk a biztonsági és kockázatkezelési előírásainknak. A PayPal előzetesen tájékoztatja Önt ezekről a követelményekről, és észszerű időkeretet biztosít Önnek a szükséges módosítások elvégzésére. Ha Ön nem végzi el a módosításokat e határidőn belül, akkor a jogosulatlan tranzakciók esetében megszüntethetjük az Ön Értékesítő védelemre való jogosultságát.

A PayPal dönti el, hogy az Ön reklamációja jogosult-e a PayPal értékesítői védelemre. A döntést a PayPal hozza meg saját belátása szerint a jogosultsági követelmények, a vitarendezési folyamat során biztosított információk vagy dokumentumok vagy a PayPal által relevánsnak és a körülmények tükrében megfelelőnek ítélt bármely egyéb információ alapján.

Meg nem érkezett tételre vonatkozó további követelmények

A vásárló által benyújtott „Meg nem érkezett tétel” típusú reklamáció esetén a PayPal értékesítői védelemre való jogosultsághoz Önnek teljesítenie kell az [alapkövetelményeket](#) és az alábbiakban felsorolt további követelményeket:

- A rendelkezésünkre kell bocsátania a kézbesítés igazolását az alábbiak szerint.

Az immateriális javakkal kapcsolatos további követelmények

Az immateriális javak és szolgáltatások csak akkor lehetnek jogosultak a PayPal értékesítői védelemre, ha az értékesítés megfelel az [alapkövetelményeknek](#), illetve az alábbiakban felsorolt további követelményeknek:

- **„Jogosulatlan tranzakció”** típusú reklamációk esetében PayPal az immateriális javakra vonatkozó tranzakciót „jogosult” tranzakcióként jelölte meg a „Tranzakció részletei” oldalon, vagy más módon írásban értesítette Önt a tranzakció jogosultságáról.
- A tétel kézbesítve lett, és [az immateriális javak kézbesítési igazolását biztosítani tudja](#).

Szállítás igazolása vagy kézbesítés igazolása

Fizikai áru Az alábbiak szükségesek a fizikai áruk szállításának vagy kézbesítésének igazolásaként:	
Kézbesítés igazolása	Szállítás igazolása
A szállítmányozó cég által kiállított digitális vagy papíralapú dokumentum, amely tartalmazza a következőket: • Online, ellenőrizhető követési szám • A szállítási dátum • A fogadó fél címe, amely megegyezik a „Tranzakció részletei” oldalon szereplő szállítási címmel, vagy • A fogadó fél címe, amely tartalmazza legalább a települést/államot, a települést/országot vagy az irányítószámot (vagy ezzel egyenértékű nemzetközi jelzőszámot).	A szállítmányozó cég által kiállított digitális vagy papíralapú dokumentum, amely tartalmazza a következőket: • Online, ellenőrizhető követési szám • A kézbesítés időpontja és a „kézbesített” állapot • A fogadó fél címe, amely megegyezik a „Tranzakció részletei” oldalon szereplő szállítási címmel • A fogadó fél címe, amely tartalmazza legalább a települést/államot, a települést/országot vagy az irányítószámot (vagy ezzel egyenértékű nemzetközi jelzőszámot). FONTOS: Az Ön által választott szállító és a tőle igénybe vehető szállítási lehetőségek jelentősen befolyásolhatják a kézbesítés igazolására vonatkozó követelmények teljesíthetőségét. Kérjük, győződjön meg arról – különösen az áruk nemzetközi szállítása esetén –, hogy a szállító biztosítani tudja a „kézbesített” állapot megjelenítését a megfelelő

	címre vonatkozóan, ellenkező esetben előfordulhat, hogy az értékesítői védelemre irányuló igényét elutasítjuk.
Immateriális javak Az immateriális javak kézbesítésének igazolásként a következők szükségesek:	QR-kódos tranzakciók A szállítás vagy a kézbesítés igazolásként a következők szükségesek:
Az immateriális vagy digitális javak esetében a kézbesítés igazolása olyan meggyőző erejű bizonyítékot jelent, amely alapján egyértelmű, hogy a tételt kézbesítették vagy a megrendelés teljesült. A meggyőző erejű bizonyíték olyan nyilvántartási rendszert is magában foglalhat, amely megjeleníti a tétel elküldésének dátumát, és azt, hogy: • Elektronikusan elküldték a fogadó félnek – adott esetben a fogadó fél címének (e-mail-cím, IP-cím stb.) feltüntetésével. • A tétel megérkezett, vagy a hozzáférését megkapta a fogadó fél.	A QR-kódos tranzakciók esetében előfordulhat, hogy alternatív bizonyítékot kell benyújtania nekünk a kézbesítésről, illetve ehhez hasonló további dokumentációt vagy információt a tranzakcióval kapcsolatban.

Védelemre nem jogosult tételek és tranzakciók

A következő tételek vagy tranzakciók **nem** jogosultak a PayPal értékesítői védelemre:

- Ingatlanok, beleértve a lakóingatlanokat.
- Járművek, korlátozás nélkül ideértve a gépjárműveket, a motorkerékpárokat, a lakókocsikat, a repülőgépeket és a hajókat, kivéve a személyesen hordozható, rekreációs célokat szolgáló könnyűjárművek, mint a kerékpárok és a kerekes légdeszkák.
- Vállalkozások (vállalkozás vásárlása vagy vállalkozásba való befektetés).
- Gyártásban használt ipari gépek.
- Készpénzzel egyenértékű kifizetések, ideértve a tárolt értéket jelentő tételeket, például az ajándékkártyákat és a prepaid-kártyákat.

- Aranyra vonatkozó kifizetések (fizikailag vagy tőzsdén való kereskedés útján).
- Pénzügyi termékek vagy bármilyen befektetés.
- Nem helyettesíthető tokenek (NFT-k), amelyek tranzakciós összege:
 - legalább \$10 000,01 USD (vagy azzal egyenértékű, a tranzakció időpontjában kiszámított, helyi pénznemben kifejezett összeg);
 - legfeljebb \$10 000,01 USD (vagy azzal egyenértékű, a tranzakció időpontjában kiszámított, helyi pénznemben kifejezett összeg), kivéve, ha a vásárló azt állítja, hogy **Jogosulatlan tranzakció** volt, és a tranzakció megfelel az összes többi jogosultsági követelménynek.
- Szerencsejátékkal, játékokkal és/vagy bármilyen más, részvételi díjjal és nyereménnyel járó tevékenységek.
- Adományok, beleértve a közösségi finanszírozás vagy közösségi hitelezés formájában kapott kifizetéseket.
- Állami testületnek (az állami tulajdonú vállalkozások kivételével), kormányzati szervnek, illetve az állami testület vagy kormányzati szerv nevében kifizetéseket fogadó harmadik feleknek történő kifizetések.
- A számlafizetési szolgáltatóknak küldött kifizetések.
- Olyan tétel, amelyre vonatkozóan a vásárló azt állítja a (hozzánk vagy a kártyakibocsátóhoz benyújtott) reklamációban, hogy az Ön által küldött tétel nem az, amely a megrendelésben szerepel (a továbbiakban: „**Jelentősen eltér a leírtaktól**” típusú reklamáció).
- A vásárló által közvetlenül a kártyakibocsátóhoz benyújtott „**Meg nem érkezett tétel**” típusú reklamációk.
- Személyesen kézbesített fizikai, materiális tételek, beleértve az Ön fizikai üzletében történő kifizetést is, kivéve, ha a vásárló személyesen fizette ki a tranzakciót a PayPal árucikkeihez és szolgáltatásaihoz tartozó QR-kód használatával.
- A PayPal saját belátása szerint bármilyen tranzakcióról dönthet úgy, hogy az a jelen felhasználói megállapodás vagy a **PayPal méltányos felhasználásra vonatkozó szabályzat** értelmében tiltott, még akkor is, ha a tranzakció kezdetben „jogosultként” vagy „részben jogosultként” lett megjelölve a „Tranzakció részletei” oldalon.
- A PayPal Csoportos kifizetések (korábbi nevén Tömeges kifizetés) szolgáltatásával végrehajtott kifizetések.
- Személyes kifizetések, beleértve a PayPal Ismerősök és családtagok funkciójával küldött kifizetéseket.
- A kifizetések nem jogosultak az „Értékesítői védelem” programban való részvételre, ha azokat nem

a vásárló PayPal-számláján keresztül dolgozzák fel, beleértve a PayPal „fizetés vendégként” funkcióján keresztül végzett kifizetéseket, valamint a normál hitelkártyás és bankkártyás kifizetéseket, ha az eladó üzleti PayPal-számláját a következő országokban regisztrálták: Szingapúr, Kína, Hongkong, Ausztrália, Olaszország, Franciaország, Hollandia, Spanyolország, Írország, Lengyelország, Svédország, Bulgária, Ausztria, Portugália, Belgium, Norvégia, Görögország, Dánia, Ciprus, Litvánia, Csehország, Észtország, Finnország, Románia, Szlovénia, Magyarország, Szlovákia, Málta, Lettország és Luxemburg. A PayPal „fizetés vendégként” funkcióján keresztül végzett kifizetések, valamint a normál hitelkártyás és bankkártyás kifizetések akkor jogosultak az „Értékesítői védelem” programban való részvételre, ha azokat olyan üzleti PayPal-számlán keresztül dolgozzák fel, amelyeket az összes többi országban regisztráltak.

- Olyan tételek, amelyeket Ön a PayPal ezzel ellentétes javaslata ellenére küldött el.
- Utazási szolgáltató által értékesített menetjegyek, amennyiben (1) a vásárló azt állítja a (hozzánk vagy a pénzügyi intézetéhez benyújtott) reklamációban, hogy az **Jogosulatlan tranzakció** volt, és (2) az ilyen reklamáció legalább 24 órával az utazás időpontja előtt benyújtásra került.