

# PROGRAM PERLINDUNGAN PENJUAL PAYPAL

Terakhir Dikemas kini pada 26 November 2024

## Perkara yang Layak

Jika anda menjual barangan atau perkhidmatan kepada pembeli, anda mungkin layak untuk program Perlindungan Penjual PayPal, terma dan syarat yang dinyatakan di sini dan merupakan sebahagian daripada **perjanjian pengguna**. Apabila terpakai, program Perlindungan Penjual PayPal membolehkan anda mengekalkan amaun pembelian penuh. PayPal menentukan sama ada tuntutan anda layak untuk program Perlindungan Penjual PayPal. Mengikut budi bicara mutlakannya, PayPal akan membuat keputusan, berdasarkan keperluan kelayakan, apa-apa maklumat atau dokumentasi yang disediakan semasa proses resolusi, atau apa-apa maklumat lain yang disifatkan sebagai relevan dan sesuai oleh PayPal dalam keadaan sedemikian. Tiada had bagi bilangan bayaran yang layak untuk program Perlindungan Penjual PayPal. Dengan mengakses halaman Butiran Transaksi dalam akaun PayPal anda, anda boleh mengenal pasti transaksi anda yang mungkin layak untuk perlindungan di bawah program ini.

Program Perlindungan Penjual PayPal boleh digunakan apabila pembeli mendakwa bahawa:

- Mereka tidak membenarkan atau mendapat manfaat daripada dana yang dihantar daripada akaun PayPal mereka (dirujuk sebagai "**Transaksi Tidak Dibenarkan**" dan Transaksi Tidak Dibenarkan yang berlaku dalam persekitaran yang dikendalikan oleh PayPal; atau
- Mereka tidak menerima item daripada anda (dirujuk sebagai tuntutan "**Item Tidak Diterima**"), kecuali apabila tuntutan Item Tidak Diterima merupakan hasil daripada pembeli memfailkan caj balik dengan pengeluar kad untuk transaksi yang dibiayai oleh kad, item tersebut tidak layak untuk Perlindungan Penjual PayPal.

Program Perlindungan Penjual PayPal juga boleh terpakai apabila transaksi berbalik kerana caj balik yang berjaya dilakukan oleh pembeli disebabkan oleh mereka tidak membenarkan bayaran yang dibiayai kad atau apabila bayaran yang dibiayai oleh bank berbalik oleh bank pembeli.

Seksyen ini menerangkan program Perlindungan Penjual PayPal kerana program ini terpakai kepada anda, tetapi anda juga perlu membiasakan diri dengan **Kesan pelbagai proses Perlindungan Pembeli kepada penjual**.

## Keperluan Asas

Bagi melayakkan diri untuk program Perlindungan Penjual PayPal, semua keperluan asas berikut mesti dipenuhi dan juga mana-mana keperluan tambahan yang terpakai:

- Anda memberikan kami **bukti pengiriman atau bukti penghantaran**.
- Dalam kes tuntutan Transaksi Tidak Dibenarkan, anda perlu memberikan bukti pengiriman atau bukti penghantaran yang sah yang menunjukkan bahawa item telah dihantar atau diberikan kepada pembeli tidak lewat dari dua hari selepas PayPal memaklumkan anda mengenai pertikaian atau pembalikan. Sebagai contoh, jika PayPal memberitahu anda tentang tuntutan Transaksi Tidak Dibenarkan pada 1 September, bukti pengiriman yang sah mesti menunjukkan bahawa item telah dihantar kepada pembeli tidak lewat dari 3 September untuk layak untuk program Perlindungan Penjual PayPal.
- Item mestilah item ketara kecuali item yang tertakluk pada **Keperluan Tambahan Item Tidak Ketara**.
- Anda mesti menghantar item ke alamat penghantaran pada laman butiran transaksi dalam akaun PayPal anda untuk transaksi tersebut. Jika pada asalnya anda mengirim item ke alamat penghantaran penerima pada halaman butiran transaksi, tetapi item itu kemudiannya dihantar kepada alamat berbeza, anda tidak akan layak untuk Perlindungan Penjual PayPal. Oleh itu, kami mengesyorkan agar anda tidak menggunakan perkhidmatan pengiriman yang diatur oleh pembeli supaya anda dapat memberikan bukti pengiriman dan penghantaran yang sah.
- Anda mesti memberi respons yang tepat pada masanya kepada permintaan PayPal untuk dokumentasi dan maklumat lain seperti yang diminta dalam surat-menyurat e-mel kami dengan anda atau dalam surat-menyurat kami dengan anda melalui **Pusat Resolusi**. Jika anda tidak memberi respons kepada permintaan PayPal untuk dokumentasi dan maklumat lain dalam tempoh masa yang diminta, anda mungkin tidak layak untuk Perlindungan Penjual PayPal.
- Jika jualan melibatkan barangan prapesanan atau dibuat berdasarkan pesanan, anda mesti mengirimnya dalam jangka masa yang anda nyatakan dalam senarai. Jika tidak, anda disyorkan untuk mengirim semua item dalam masa 7 hari selepas menerima bayaran.
- Anda mesti menerima bayaran daripada akaun PayPal untuk pembelian (bayaran separa dan/atau bayaran ansuran dikecualikan).
- Apabila anda telah mengintegrasikan produk Daftar Keluar PayPal dengan laman web atau aplikasi anda, keperluan berikut dikenakan kepada Penjual Perniagaan yang mengendalikan akaun PayPal untuk aktiviti komersial, untuk memastikan pengurusan yang optimum terhadap transaksi yang mungkin bersifat penipuan:

- Anda mesti menggunakan versi semasa produk Daftar Keluar PayPal tersebut jika anda menerima bayaran secara terus melalui laman web atau aplikasi. Kami menggalakkan anda agar mengawasi kemas kini kerana kami mungkin memberi maklumat atau pengumuman dari semasa ke semasa dan mengemas kini produk Daftar Keluar PayPal itu dengan segera.
- Pastikan anda menyampaikan maklumat sesi yang diperlukan kepada PayPal semasa daftar keluar jika anda berintegrasi dengan PayPal melalui pihak ketiga atau jika anda mempunyai integrasi aplikasi asal. Penyerahan maklumat tersebut diperlukan supaya PayPal dapat menilai dan mengenal pasti transaksi yang mungkin bersifat penipuan.
- Keperluan integrasi tambahan mungkin dikenakan kepada Penjual yang beroperasi di bawah model perniagaan berisiko tinggi. Keperluan ini ditetapkan untuk memastikan pematuhan piawaian keselamatan dan pengurusan risiko yang tinggi oleh PayPal, dengan itu mengurangkan potensi risiko yang berkaitan dengan transaksi penipuan yang dikaitkan dengan model perniagaan ini. PayPal akan memaklumkan kepada anda tentang keperluan tersebut terlebih dahulu dan anda akan diberi tempoh masa yang munasabah untuk membuat apa-apa perubahan yang perlu.
- Dalam kes tuntutan **Transaksi Tidak Dibenarkan**, bayaran mesti ditandakan sebagai "layak" atau "sebahagiannya layak" untuk Perlindungan Penjual PayPal pada halaman Butiran Transaksi.

## Keperluan Tambahan Item Tidak Diterima

Untuk melayakkan diri anda untuk program Perlindungan Penjual PayPal, tuntutan pembeli bagi Item Tidak Diterima, anda mesti memenuhi keperluan asas dan keperluan tambahan yang disenaraikan di bawah:

- Anda mesti memberikan **bukti penghantaran** seperti yang diterangkan di bawah.

## Keperluan Tambahan Barangan Tidak Ketara

Bagi melayakkan jualan barangan dan perkhidmatan tidak ketara mendapat Perlindungan Penjual PayPal, jualan mestilah memenuhi **keperluan asas** dan keperluan tambahan berikut:

- Dalam kes tuntutan **Transaksi Tidak Dibenarkan**, PayPal telah menandakan transaksi barangan tidak ketara sebagai "layak" pada halaman Butiran Transaksi atau dengan cara lain, memberikan notis kepada anda mengenai kelayakan secara bertulis.
- Menghantar item dan menyediakan **Bukti pengiriman atau penghantaran untuk Barangan Tidak Ketara**.

## Menetapkan bukti pengiriman atau bukti penghantaran

<b>Barangan Fizikal</b>	
Perkara berikut diperlukan sebagai bukti pengiriman atau penghantaran untuk barangan fizikal:	
Bukti pengiriman	Bukti penghantaran

<p>Dokumentasi dalam talian atau fizikal daripada syarikat penghantaran yang termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombor penjejakan dalam talian dan yang boleh disahkan</li> <li>• Tarikh pengiriman</li> <li>• Alamat untuk penerima yang sepadan dengan alamat pengiriman pada halaman butiran transaksi</li> <li>• Alamat untuk penerima yang menunjukkan sekurang-kurangnya bandar, negara atau poskod (atau setaraf antarabangsa).</li> </ul>	<p>Dokumentasi dalam talian atau fizikal daripada syarikat penghantaran yang termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombor penjejakan dalam talian dan yang boleh disahkan</li> <li>• Tarikh penghantaran dan status "dihantar" bagi item atau perkhidmatan.</li> <li>• Alamat untuk penerima yang menunjukkan sekurang-kurangnya bandar, negara atau poskod (atau setaraf antarabangsa).</li> <li>• Pengesahan tandatangan apabila amaun penuh bayaran (termasuk pengiriman dan cukai melebihi) amaun tetap (berdasarkan mata wang bayaran) yang disenaraikan dalam <b>jadual ambang pengesahan tandatangan</b>. Pengesahan tandatangan ialah dokumentasi dalam talian, boleh dilihat di laman web syarikat penghantaran, menunjukkan bahawa item telah ditandatangani (kecuali untuk penjual yang mempunyai Akaun PayPal berdaftar di Albania, Andorra, Bosnia dan Herzegovina, Croatia, dan Ukraine yang keperluan tersebut tidak akan terpakai).</li> </ul> <p><b>PENTING:</b> Pilihan pembawa dan pilihan pengiriman anda dengan pembawa boleh memberi kesan yang besar kepada keupayaan anda untuk memenuhi keperluan bukti penghantaran. Sila pastikan, terutamanya apabila mengirim barangan di peringkat antarabangsa, bahawa pembawa anda boleh menyediakan status 'dihantar' di alamat yang betul, atau tuntutan Perlindungan Penjual anda mungkin dinafikan.</p>
---	--

<p><b>Barangan Tidak Ketara</b></p> <p>Perkara berikut diperlukan sebagai bukti pengiriman atau penghantaran bagi barangan tidak ketara:</p> <p>Bagi barangan tidak ketara atau digital, bukti pengiriman atau penghantaran bermaksud bukti yang kukuh menunjukkan item telah dihantar atau pesanan pembelian telah dipenuhi. Bukti yang kukuh boleh termasuk sistem rekod yang menunjukkan tarikh item dihantar dan sama ada item:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dihantar secara elektronik kepada penerima, termasuk alamat penerima (e-mel, IP, dll.), jika berkenaan; atau</li> <li>• Diterima atau diakses oleh penerima</li> </ul>
---

### Ambang mata wang pengesahan tandatangan

Mata wang	Nilai transaksi	Mata wang	Nilai transaksi
Dolar Australia:	850 AUD	Dolar New Zealand:	950 NZD
Real Brazil:	1,750 BRL	Krone Norway:	4,600 NOK
Dolar Kanada:	850 CAD	Peso Filipina:	34,000 PHP
Koruna Czech:	15,000 CZK	Zloty Poland	2,300 PLN
Krone Denmark:	4,100 DKK	Ruble Rusia:	27,000 RUB
Euro:	550 EUR	Dolar Singapura:	950 SGD

Dolar Hong Kong:	6,000 HKD	Krona Sweden:	4,950 SEK
Forint Hungary:	170,000 HUF	Franc Swiss:	700 CHF
Shekel Israel:	2,700 ILS	Dolar Baharu Taiwan:	23,000 TWD
Yen Jepun:	77,000 JPY	Baht Thai:	24,500 THB
Ringgit Malaysia:	2,500 MYR	Paun Sterling U.K.:	450 GBP
Peso Mexico:	10,000 MXN	Dolar A.S.:	750 USD

## Item dan Transaksi yang Tidak Layak

Item atau transaksi berikut **tidak** layak untuk perlindungan di bawah program Perlindungan Penjual PayPal:

- Harta tanah, termasuk harta tanah kediaman
- Kenderaan, termasuk, tetapi tidak terhad kepada kenderaan bermotor, motosikal, kenderaan rekreasi, pesawat atau bot, kecuali kenderaan ringan mudah alih yang digunakan secara peribadi untuk tujuan rekreasi seperti basikal dan papan hover beroda
- Perniagaan (pembelian atau pelaburan dalam perniagaan)
- Jentera perindustrian yang digunakan dalam pembuatan
- Bayaran yang bersamaan dengan tunai, termasuk item nilai yang disimpan seperti kad hadiah dan kad prabayar
- Bayaran yang dibuat berkaitan dengan emas (sama ada dalam bentuk fizikal atau dalam bentuk dagangan bursa)
- Apa-apa jenis produk kewangan atau pelaburan
- Token Bukan Sepiawai (NFT) bagi amaun transaksi:
  - USD10,000.01 atau ke atas (atau nilai yang setara dalam mata wang tempatan seperti yang dikira pada masa transaksi);
  - USD10,000.00 atau ke bawah (atau nilai yang setara dalam mata wang tempatan seperti yang dikira pada masa transaksi), melainkan pembeli mendakwa bahawa transaksi tersebut ialah **Transaksi Tidak Dibenarkan** dan transaksi tersebut memenuhi semua keperluan kelayakan lain.
- Perjudian, permainan dan/atau mana-mana aktiviti lain dengan yuran masuk dan hadiah
- Sumbangan, termasuk bayaran yang diterima sebagai pendanaan awam atau peminjaman awam
- Bayaran kepada badan kerajaan (kecuali perusahaan milik kerajaan), agensi kerajaan, atau kepada pihak ketiga yang mengumpul bayaran bagi pihak badan kerajaan atau agensi kerajaan
- Bayaran kepada mana-mana perkhidmatan bayaran bil
- Tuntutan pembeli (sama ada dengan kami atau pengeluar kad mereka) bahawa item yang anda hantar bukan item yang dipesan (dirujuk sebagai tuntutan "**Ketara Tidak seperti yang Diterangkan**")
- **Item Tidak Diterima** tuntutan yang difailkan oleh pembeli secara terus dengan pengeluar kad mereka
- Item fizikal dan ketara yang dihantar secara peribadi, termasuk yang berkaitan dengan bayaran yang dibuat di kedai fizikal anda, melainkan pembeli membayar transaksi tersebut secara peribadi menggunakan kod QR barangan dan perkhidmatan PayPal
- Apa-apa sahaja yang ditentukan oleh PayPal, mengikut budi bicara mutlaknya, dilarang oleh **Polisi Guna Boleh Terima** PayPal, walaupun transaksi itu pada mulanya ditandakan sebagai "layak" atau "separa layak" pada halaman Butiran Transaksi.
- Bayaran yang dibuat menggunakan Bayaran Berkumpulan PayPal (dahulunya Bayaran Berkumpulan)
- Bayaran peribadi termasuk bayaran yang dihantar menggunakan fungsi rakan dan keluarga PayPal
- Bayaran tidak diproses melalui akaun PayPal pembeli, termasuk bayaran Daftar Keluar Tetamu Paypal dan Bayaran Kad Debit dan Kredit Standard apabila akaun penjual didaftarkan di negara berikut – Singapura, China, Hong Kong, Australia, Itali, Perancis, Belanda, Sepanyol, Ireland, Poland, Sweden, Bulgaria, Austria, Portugal, Belgium, Norway, Greece, Denmark, Cyprus, Lithuania, Czechia, Estonia, Finland, Romania, Slovenia, Hungary, Slovakia, Malta, Latvia dan Luxembourg. Bayaran Daftar Keluar Tetamu dan Bayaran Kad Debit dan Kredit Standard yang diterima oleh akaun yang berdaftar di semua negara lain sebaliknya layak untuk Perlindungan Penjual.
- Item yang dihantar selepas PayPal menasihatkan anda supaya tidak menghantar item
- Tiket perjalanan yang dijual oleh pembawa perjalanan apabila (1) pembeli mendakwa (sama ada dengan kami atau institusi kewangan mereka) bahawa tiket tersebut ialah **Transaksi Tidak Dibenarkan** dan (2) tuntutan tersebut difailkan lebih dari 24 jam sebelum tarikh perjalanan.

