

Sist oppdatert 17. juli 2025

Hva kvalifiserer

Hvis du selger en vare eller tjeneste til en kjøper, kan du være kvalifisert for PayPals program for selgerbeskyttelse, hvis vilkår og betingelser er beskrevet her og utgjør en del av [Brukeravtalen](#). Der det gjelder, gir PayPals selgerbeskyttelsesprogram deg rett til å beholde hele kjøpesummen. PayPal bestemmer etter eget skjønn om kravet er kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelsesprogram, basert på kvalifikasjonskravene, all informasjon eller dokumentasjon som gis i løpet av løsningsprosessen, eller annen informasjon PayPal anser som relevant og hensiktsmessig i henhold til omstendighetene. Det finnes ingen grense for hvor mange betalinger som er kvalifisert for PayPal selgerbeskyttelsesprogram. Ved å gå til siden transaksjonsdetaljer på PayPal-kontoen din kan du identifisere transaksjoner som kan være kvalifisert for beskyttelse i henhold til dette programmet.

PayPals selgerbeskyttelse kan gjelde når kjøper(e) hevder at:

- De har ikke godkjent, eller drar nytte av, midler som er sendt fra PayPal-kontoen deres (referert til som et «[Uautorisert transaksjon](#)»-krav), og de(n) uautoriserte transaksjonen(e) skjer i et miljø som PayPal er vert for; eller
- De mottok ikke varen fra deg (referert til som et «[Varen ikke mottatt](#)»-krav), men det forutsettes at krav om «Varen ikke mottatt» som skyldes at kjøpere har sendt tilbakebetalingskrav til sine kortutstedere for kortfinansierte transaksjoner, ikke er kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelse.

PayPals selgerbeskyttelse kan også gjelde når en transaksjon reverseres på grunn av en vellykket tilbakeføring av en kjøper, fordi de ikke autoriserte den kortfinansierte betalingen, eller når en bankfinansiert betaling reverseres av kjøperens bank.

Denne delen beskriver PayPals selgerbeskyttelse slik den gjelder for deg, men du bør også være kjent med [betydningen av PayPals kjøperbeskyttelse for selgere](#).

Grunnleggende krav

For å være kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelse må alle de følgende grunnleggende kravene oppfylles, i tillegg til eventuelle gjeldende tilleggskrav:

- Primæradressen for PayPal-kontoen din må være i Norge.
- For krav av typen Uautorisert transaksjon må du fremlegge gyldig fraktbevis eller leveringsbevis som viser at varen ble sendt eller levert til kjøperen, senest to dager etter at PayPal varslet deg om tvisten eller reverseringen. Hvis for eksempel PayPal varsler deg om et krav av typen Uautorisert transaksjon den 1. september, må det gyldige fraktbeviset vise at varen ble sendt til kunden senest 3. september for å kvalifisere for PayPals selgerbeskyttelse.
- Varen må være en fysisk, materiell vare som kan sendes, med unntak av varer som er underlagt [tilleggskravene for immaterielle varer](#).
- Du må sende varen transaksjonen gjelder, til leveringsadressen som er oppført på siden med transaksjonsdetaljer i PayPal-kontoen din. Hvis du først sender varen til mottakerens leveringsadresse på siden med transaksjonsdetaljer, men varen senere omdirigeres til en annen adresse, er du ikke kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelse. Vi anbefaler derfor ikke at du bruker en frakttjeneste som er arrangert av kunden. På den måten vil du kunne fremlegge gyldig frakt- og leveringsbevis.
- Du må svare på PayPals forespørsler om dokumentasjon og annen informasjon innen rimelig tid, som forespurt i e-postkorrespondansen vår med deg eller i korrespondansen [vialøsningscenteret](#). Hvis du ikke svarer på PayPals forespørsel om dokumentasjon og annen informasjon innen den forespurte tiden, kan det hende du ikke er kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelse.
- Hvis salget omfatter forhåndsbestilte eller spesialbestilte varer, må du sende dem innen tidsrammen du har oppgitt i oppføringen. Hvis ikke anbefales det at du sender alle varene innen 7 dager etter at betalingen er mottatt.
- Du må fremlegge [frakt- eller leveringsbevis](#).
- [Betalingen må være merket som «kvalifisert» eller «delvis kvalifisert» for krav](#) av typen «Uautorisert transaksjon», eller «kvalifisert» for krav av typen «Vare ikke mottatt», for PayPals selgerbeskyttelse på siden med transaksjonsdetaljer.
- Du må godta én betaling fra én PayPal-konto for kjøpet (delbetaling og/eller betaling i avdrag er utelukket).
- Hvis du har integrert et PayPal Checkout-produkt i nettstedet eller appen, gjelder følgende krav for selgere med en PayPal-bedriftskonto, for å opprettholde kvalifiseringen for programmet og for å sikre optimal håndtering av potensielt falske transaksjoner:
 - Du må sørge for at informasjon om kjøperens nettleserøkt og enhetsinformasjon når han eller hun foretar en PayPal-transaksjon på nettstedet ditt, blir sendt korrekt til PayPal. I de fleste tilfeller sendes denne informasjonen til PayPal uten at du trenger å gjøre noe. Av og til kan det skje at denne informasjonen ikke blir sendt. Dette kan skje fordi du ikke har integrert betalingsproduktet korrekt eller bruker en forbedring som krever manuell overføring av disse dataene. Når dette skjer, informerer vi deg og gir deg 60 dagers varsel for å løse problemet. Hvis problemet ikke er løst innen denne tidsrammen, kan vi fjerne retten din til selgerbeskyttelse for uautoriserte transaksjoner.
 - Ytterligere integreringskrav kan gjelde for selgere som bruker en PayPal-bedriftskonto til å utføre transaksjoner knyttet til en forretningsmodell som klassifiseres som høyrisiko, som nærmere beskrevet i PayPals brukeravtale. Slike transaksjoner innebærer salg av varer eller tjenester i en høyrisikokategori, eller andre forhold som vi vet vanligvis fører til et økt antall tilbakeføringer, andre krav eller tvister, eller som ofte er involvert i svindel eller ulovlig aktivitet. Vi innfører disse kravene for å sikre at vi kan fortsette å oppfylle standardene våre for sikkerhet og risikostyring. PayPal informerer deg om disse kravene på forhånd, og du vil få en rimelig tidsramme for å gjøre eventuelle endringer som er nødvendige. Hvis du ikke gjør endringene innen denne tidsfristen, kan vi fjerne retten din for selgerbeskyttelse for uautoriserte transaksjoner.

PayPal avgjør om kravet er kvalifisert for selgerbeskyttelsesprogrammet. PayPal tar en avgjørelse etter eget skjønn basert på kvalifikasjonskravene, all informasjon eller dokumentasjon som gis i løpet av løsningsprosessen, eller annen informasjon PayPal anser som relevant og hensiktsmessig i henhold til omstendighetene.

Tilleggskrav for ikke mottatte varer

For å være kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelsesprogram for en kjøpers krav av typen «Vare ikke mottatt» må du oppfylle de [grunnleggende kravene](#) samt tilleggskravene som er oppført nedenfor:

- Du må fremlegge [leveringsbevis](#) som beskrevet nedenfor.

Tilleggskrav for immaterielle varer

For at salget av immaterielle varer og tjenester skal oppfylle kravene for PayPals selgerbeskyttelse, må salget oppfylle de [grunnleggende kravene](#) og følgende tilleggskrav:

- Når det gjelder [krav omuautoriserte transaksjoner](#) , har PayPal merket transaksjonen av immateriell vare som kvalifisert på siden Transaksjonsdetaljer eller har varslet deg skriftlig om kvalifikasjonen.
- Du må ha levert varen og kunne fremlegge [leveringsbevis for immaterielle varer](#).

Etablering av fraktbevis eller leveringsbevis

Fysiske varer	
Det følgende kreves som:	
Fraktbevis	Leveringsbevis
Elektronisk eller fysisk dokumentasjon fra et fraktselskap som inkluderer - et elektronisk og verifiserbart sporingsnummer, - forsendelsesdato, - en mottakeradresse som samsvarer med leveringsadressen på siden med transaksjonsdetaljer, eller - en mottakeradresse som minst viser poststed eller postnummer (eller tilsvarende internasjonal informasjon).	Elektronisk eller fysisk dokumentasjon fra et fraktselskap som inkluderer - et elektronisk og verifiserbart sporingsnummer, - leveringsdato og «levert»-status - en mottakeradresse som samsvarer med leveringsadressen på siden med transaksjonsdetaljer - en mottakeradresse som minst viser poststed eller postnummer (eller tilsvarende internasjonal informasjon). VIKTIG: Valget av fraktselskap og forsendelsesalternativer hos den aktuelle operatøren kan ha stor innvirkning på muligheten for å oppfylle kravene til leveringsbevis. Ved internasjonale vareforsendelser må du være spesielt nøye med å forsikre deg om at fraktselskapet kan bekrefte «levert»-status på riktig adresse. Hvis ikke kan kravet om selgerbeskyttelse bli avvist.

Varer og transaksjoner som ikke oppfyller kravene

Følgende varer eller transaksjoner *kvalifiserer ikke* for PayPals selgerbeskyttelse:

- Eiendom, inkludert boligeiendom.
- Kjøretøy (inkludert, men ikke begrenset til motorkjøretøy, motorsykler, bobiler/campingvogner, fly og båter), med unntak av personlige og bærbare lette kjøretøy for fritidsformål, som sykler og ståhjulinger.
- Bedrifter (kjøp eller investering i en virksomhet).
- Industrimaskiner som brukes i produksjon.
- Betalinger som tilsvare kontanter, inkludert lagrede verdivarer som gavekort og forhåndsbetalte kort.
- Betalinger knyttet til gull (enten i fysisk form eller på børs).
- Finansielle produkter eller investeringer av alle slag.
- Non-Fungible Tokens (NFT-er) med et transaksjonsbeløp på:
 - \$100 000,01 USD eller mer (eller tilsvarende verdi i lokal valuta beregnet på transaksjonstidspunktet).
 - \$100 000,00 USD eller mindre (eller tilsvarende verdi i lokal valuta beregnet på transaksjonstidspunktet), med mindre kjøperen hevder at det varen [uautorisert transaksjon](#) og transaksjonen oppfyller alle andre kvalifikasjonskrav.
- Veddemål, spill og/eller andre aktiviteter med deltakelsesavgift og premie.
- Donasjoner, inkludert betalinger som er mottatt som «crowdfunding» eller «crowdlending».

- Betalinger til et statlig organ (med unntak av statseide foretak), et offentlig organ eller til tredjeparter som samler inn betaling på vegne av et statlig organ eller et offentlig organ.
- Betalinger til en fakturabetalingstjeneste.
- Varer der kunden hevder (enten overfor oss eller kortutstederen) at varen du sendte, ikke er det som ble bestilt (kalles et krav av typen «[Avvikler vesentlig fra beskrivelsen](#)»).
- [Krav av typen «Vare ikke mottatt»](#) sendt inn av kjøperen direkte til kortutstederen.
- Fysiske, materielle varer som leveres personlig, inkludert i forbindelse med en betaling gjort i den fysiske butikken din, med mindre kjøperen betalte for transaksjonen personlig ved hjelp av PayPals QR-kode for varer og tjenester.
- Alt det PayPal avgjør etter eget skjønn å så være, er forbudt i følge denne brukeravtalen [ellerPayPals retningslinjer for akseptabel bruk](#), selv om transaksjonen først er merket som Kvalifisert eller Delvis kvalifisert på siden Transaksjonsdetaljer.
- Betalinger som er gjort ved bruk av PayPal-utbetalinger (tidligere «massebetaling»).
- Personlige betalinger, inkludert en betaling som er sendt med PayPals venner og familie-funksjon.
- Betalinger er ikke kvalifisert for selgerbeskyttelsesprogrammet hvis de ikke behandles gjennom en kjøpers PayPal-konto, inkludert PayPal-betalinger som gjest og standard kreditt- og debetkortbetalinger, når selgerens PayPal-bedriftskonto er registrert i følgende land – Singapore, Kina, Hongkong, Australia, Italia, Frankrike, Nederland, Spania, Irland, Polen, Sverige, Bulgaria, Østerrike, Portugal, Belgia, Norge, Hellas, Danmark, Kypros, Litauen, Tsjekkia, Estland, Finland, Romania, Slovenia, Ungarn, Slovakia, Malta, Latvia og Luxembourg. PayPal-betalinger med som gjest og standardbetalinger med kreditt- og debetkort kvalifiserer for selgerbeskyttelse når de behandles via PayPal-bedriftskontoer som er registrert i alle andre land.
- Varer som er sendt etter at PayPal har anbefalt deg å ikke frigi varen.
- Reisebilletter solgt av en reiseoperatør der (1) kjøperen hevder (enten overfor oss eller overfor operatørens finansinstitusjon) at det var [enuautorisert](#) transaksjonog (2) et slikt krav ble fremsatt mer enn 24 timer før reisedatoen.