

Sist oppdatert 11. desember 2024

Hva kvalifiserer

Hvis du selger en vare eller en tjeneste til en kjøper, kan du være kvalifisert for PayPals selgerbeskyttelsesprogram. Vilkårene og betingelsene i denne 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 kunde(r) hevder at:

- vedkommende ikke har godkjent eller drar nytte av penger som er sendt fra vedkommendes PayPal-konto (kalles et krav av typen «[uautorisert transaksjon](#)»), og den uautoriserte transaksjonene forekomme i et miljø som PayPal er vert for; eller
- vedkommende ikke har mottatt varen fra deg (kalles et krav av typen «[vare ikke mottatt](#)»), forutsatt at krav av typen «vare ikke mottatt» som følge av at kjøperen har sendt inn tilbakeføringskrav til utstederne sine for kortfinansierte transaksjoner, ikke kvalifiserer for selgerbeskyttelsen til PayPal.

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 bankfinansierte 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 via [løsningscenteret](#). 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).

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:

- Integreringskrav
 - Når du har integrert et PayPal-betalingsprodukt, må du bruke den oppdaterte versjonen av dette produktet hvis du godtar betalinger direkte via et nettsted eller et mobiloptimalisert nettsted; eller
 - forsikre deg om at du overfører øktinformasjon til PayPal på betalingssiden hvis du er integrert med PayPal via en tredjepart, eller hvis du har en innebygd appintegrasjon.
 - Avhengig av virksomhetsmodell kan andre integreringskrav gjelde. Vi gir deg eventuelt beskjed om disse kravene på forhånd.
- **Når det gjelder «krav om uautoriserte 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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). <p>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.</p>

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 tilsvarer 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:
 - 10 000,01 USD eller mer (eller tilsvarende verdi i lokal valuta beregnet på transaksjonstidspunktet).
 - USD 10 000,00 eller mindre (eller tilsvarende verdi i lokal valuta beregnet på transaksjonstidspunktet), med mindre kjøperen hevder at det var en [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 «[Avviker 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 eller [PayPals 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 som ikke er behandlet gjennom en kjøpers PayPal-konto, med mindre du mottar betalingene som gjest-transaksjoner og bedriftskontoen din er registrert i USA, Storbritannia, Tyskland, Canada, Brasil eller Mexico.
- 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 en **uautorisert transaksjon** og (2) et slikt krav ble fremsatt mer enn 24 timer før reisedatoen.