

Program Ochrony sprzedających w systemie PayPal

Ostatnia aktualizacja: 28 stycznia 2022 r.

Co kwalifikuje się do programu

Jeśli Użytkownik sprzedaje przedmiot lub usługę kupującemu, może kwalifikować się do programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal, którego warunki zostały określone w niniejszym dokumencie i stanowią część [Umowy z Użytkownikiem](#). W stosownych przypadkach program Ochrony sprzedających w systemie PayPal uprawnia Użytkownika do zachowania pełnej kwoty zakupu. Firma PayPal określa, według własnego uznania, czy roszczenie kwalifikuje się do programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal, na podstawie wymagań kwalifikacyjnych, wszelkich informacji lub dokumentów dostarczonych w trakcie procesu rozstrzygnięcia sporów czy też jakichkolwiek innych informacji, które firma PayPal uzna za istotne i właściwe w danych okolicznościach. Liczba płatności kwalifikujących się do programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal nie podlega limitowi. Transakcje, które mogą się kwalifikować do tego programu, Użytkownik może zidentyfikować na stronie szczegółów transakcji na swoim koncie PayPal.

Ochrona sprzedających w systemie PayPal może mieć zastosowanie w przypadku, gdy kupujący twierdzi, że:

- nie autoryzował płatności ani nie skorzystał ze środków wysłanych z jego konta PayPal (Roszczenie z tytułu [nieautoryzowanej transakcji](#)), a do nieautoryzowanej transakcji doszło w środowisku nieobsługiwany przez firmę PayPal;
- nie otrzymał przedmiotu od Użytkownika („Roszczenie z tytułu [niedostarczenia przedmiotu](#)”).

Ochrona sprzedających w systemie PayPal może również obejmować sytuacje, gdy transakcja została cofnięta z powodu pomyślnego obciążenia zwrotnego przez kupującego lub gdy płatność finansowana z rachunku bankowego została cofnięta przez bank kupującego.

W tym punkcie opisano zasady Ochrony sprzedających w systemie PayPal mające zastosowanie do Użytkownika, ale powinien on zapoznać się także z [konsekwencjami poszczególnych procesów Ochrony kupujących w systemie PayPal dla sprzedających](#).

Wymagania podstawowe

Aby kwalifikować się do Ochrony sprzedających w systemie PayPal, Użytkownik musi spełniać wszystkie następujące wymagania podstawowe, a także ewentualne wymagania dodatkowe:

- Adres podstawowy konta PayPal Użytkownika musi się znajdować na terytorium Polski.
- W przypadku Roszczeń z tytułu nieautoryzowanej transakcji konieczne jest przedstawienie ważnego dowodu wysyłki lub dowodu dostawy potwierdzającego, że przedmiot został wysłany lub dostarczony do kupującego nie później niż dwa dni od momentu powiadomienia Użytkownika przez firmę PayPal o sporze lub cofnięciu. Jeśli na przykład firma PayPal powiadomi Użytkownika o Roszczeniu z tytułu nieautoryzowanej transakcji 1 września, to aby Użytkownik mógł skorzystać z Ochrony sprzedających w systemie PayPal, ważny dowód wysyłki musi wskazywać na to, że przedmiot został wysłany do kupującego nie później niż 3 września.
- Przedmiot musi być materialnym, fizycznym towarem, który może zostać wysłany, z wyjątkiem przedmiotów podlegających [Dodatkowym wymaganiom dotyczącym artykułów niematerialnych](#).
- Użytkownik musi wysłać przedmiot na adres wysyłkowy podany na stronie szczegółów danej transakcji na jego koncie PayPal. Jeśli przedmiot został wysłany na adres wysyłkowy odbiorcy podany na stronie szczegółów transakcji, lecz następnie został przekierowany na inny adres, Użytkownik nie kwalifikuje się do Ochrony sprzedających w systemie PayPal. W związku z tym zalecamy, aby nie korzystać z usługi wysyłkowej zamówionej przez kupującego, tak by można było przedstawić ważny dowód wysyłki i dostawy.
- Użytkownik musi odpowiedzieć w odpowiednim terminie na żądania firmy PayPal dotyczące dokumentów i innych informacji, zgodnie z żądaniem zawartym w korespondencji e-mail od firmy PayPal lub w korespondencji prowadzonej w [Centrum rozstrzygania](#). Jeśli Użytkownik nie odpowie na żądanie firmy PayPal dotyczące przedstawienia dokumentów i innych informacji w wymaganym terminie, może nie zakwalifikować się do Ochrony sprzedających w systemie PayPal.
- Jeśli sprzedaż dotyczy towarów zamówionych wcześniej lub wykonanych na zamówienie, Użytkownik musi wysłać je w terminie podanym przez niego w opisie. Tak czy inaczej zaleca się, aby Użytkownik wysyłał wszystkie przedmioty w ciągu 7 dni od daty otrzymania płatności.
- Użytkownik musi przedstawić [dowód wysyłki lub dostawy](#).
- Płatność musi być oznaczona na stronie szczegółów transakcji jako „kwalifikująca się” lub „kwalifikująca się częściowo” do Ochrony sprzedających w systemie PayPal w przypadku Roszczeń z tytułu nieautoryzowanej transakcji bądź jako „kwalifikująca się” w przypadku Roszczeń z tytułu niedostarczenia przedmiotu.
- Użytkownik może przyjąć za zakup tylko pojedynczą płatność z jednego konta PayPal (program nie obejmuje płatności częściowych lub ratalnych).

Firma PayPal określa, czy roszczenie kwalifikuje się do programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal. Firma PayPal podejmuje decyzję według własnego uznania, uwzględniając wymogi dotyczące kwalifikacji roszczenia, wszelkie informacje lub dokumenty przekazane podczas rozstrzygnięcia roszczenia oraz wszelkie inne informacje, które firma PayPal uzna za istotne i odpowiednie w danych okolicznościach.

Dodatkowe wymagania dotyczące Roszczeń z tytułu niedostarczenia przedmiotu

Aby zakwalifikować się do Ochrony sprzedających w systemie PayPal w związku z wysuniętym przez kupującego Roszczeniem z tytułu niedostarczenia przedmiotu, Użytkownik musi spełniać zarówno [wymagania podstawowe](#), jak i dodatkowe wymogi opisane poniżej:

- Jeśli kupujący zwróci się do wystawcy z wnioskiem o obciążenie zwrotne w związku z transakcją finansowaną z karty, płatność musi być oznaczona na stronie szczegółów transakcji jako „kwalifikująca się” do Ochrony sprzedających w systemie PayPal.
- Użytkownik musi przedstawić [dowód dostawy](#) zgodnie z poniższym opisem.

Dodatkowe wymagania dotyczące artykułów niematerialnych

Aby sprzedaż artykułów niematerialnych i usług kwalifikowała się do objęcia Ochroną sprzedających w systemie PayPal, musi ona spełniać [wymagania podstawowe](#) i następujące wymagania dodatkowe:

- Wymagania dotyczące integracji
 - Jeśli Użytkownik zintegrował produkt PayPal Checkout, musi korzystać z aktualnej wersji tego produktu, jeżeli akceptuje płatności bezpośrednio za pomocą witryny lub witryny zoptymalizowanej pod kątem urządzeń przenośnych.
 - Jeśli Użytkownik stosuje integrację z systemem PayPal za pośrednictwem strony trzeciej lub gdy korzysta ze zintegrowanej aplikacji natywnej, powinien się upewnić, że podczas realizacji transakcji informacje o sesji są przekazywane do systemu PayPal.
 - W zależności od modelu biznesowego Użytkownika mogą obowiązywać inne wymagania dotyczące integracji. W razie potrzeby firma PayPal poinformuje Użytkownika o takich wymogach z wyprzedzeniem.
- Firma PayPal oznaczyła transakcję obejmującą artykuły niematerialne jako kwalifikującą się na stronie szczegółów transakcji lub w inny sposób dostarczyła Użytkownikowi pisemne powiadomienie o kwalifikacji.
- Przedmiot został dostarczony i został przedstawiony [dowód dostawy artykułów niematerialnych](#).

Przedstawianie dowodu wysyłki lub dowodu dostawy

W charakterze dowodu wysyłki lub dostawy towarów fizycznych wymagane są:	
Dowód wysyłki	Dowód dostawy
<p>Dokumentacja online lub fizyczna firmy kurierskiej obejmująca:</p> <ul style="list-style-type: none">• podlegający weryfikacji numer w systemie monitorowania przesyłek online;• datę wysyłki;• adres odbiorcy, który odpowiada adresowi wysyłkowemu na stronie szczegółów transakcji;• adres odbiorcy ze wskazaniem co najmniej miejscowości/województwa, miejscowości/kraju lub kodu pocztowego (lub międzynarodowego odpowiednika);	<p>Dokumentacja online lub fizyczna firmy kurierskiej obejmująca:</p> <ul style="list-style-type: none">• podlegający weryfikacji numer w systemie monitorowania przesyłek online;• datę dostawy i status „dostarczono”;• adres odbiorcy, który odpowiada adresowi wysyłkowemu na stronie szczegółów transakcji;• adres odbiorcy ze wskazaniem co najmniej miejscowości/województwa, miejscowości/kraju lub kodu pocztowego (lub międzynarodowego odpowiednika);• potwierdzenie odbioru za pokwitowaniem, gdy pełna kwota płatności (łącznie z kosztami wysyłki i podatkami) przekracza kwotę (wyrażoną w walucie płatności) podaną w tabeli progów potwierdzenia odbioru za pokwitowaniem; potwierdzenie odbioru za pokwitowaniem to dokumentacja online, którą można wyświetlać w witrynie firmy kurierskiej, poświadczająca, że odbiór przedmiotu został pokwitowany. <p>WAŻNE: Wybór przewoźnika i opcji wysyłki u takiego przewoźnika może mieć bardzo duży wpływ na możliwość spełnienia przez Użytkownika wymogu przedstawienia dowodu dostawy. Należy się upewnić, w szczególności w przypadku wysyłki</p>

	<p>produktów za granicę, że wybrany przewoźnik może potwierdzić status „dostarczono pod właściwy adres”, gdyż w przeciwnym razie wniosek Użytkownika o objęcie Ochroną sprzedających w systemie PayPal może zostać odrzucony.</p>
<p>W przypadku towarów cyfrowych lub niematerialnych dowód dostawy oznacza niezbite dowody potwierdzające dostarczenie przedmiotu lub realizację zamówienia. Niezbite dowody mogą obejmować system rejestracji zawierający datę wysłania przedmiotu i wskazanie, że został on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wysłany drogą elektroniczną na adres odbiorcy (e-mail, IP itp.), wraz z podaniem tego adresu, tam gdzie ma to zastosowanie lub • otrzymany przez odbiorcę lub czy odbiorca uzyskał do niego dostęp. 	

Przedmioty i transakcje niekwalifikujące się do programu

Ochrona sprzedających w systemie PayPal *nie* obejmuje następujących przedmiotów ani transakcji:

- nieruchomości, w tym nieruchomości mieszkalnych;
- pojazdów, w tym pojazdów silnikowych, motocykli, pojazdów rekreacyjnych, samolotów i łodzi z wyjątkiem możliwych do przeniesienia przez człowieka lekkich pojazdów używanych w celach rekreacyjnych, takich jak rowery i samopoziomujące się pojazdy kołowe;
- firm (zakupu firmy lub inwestowania w nią);
- maszyn przemysłowych używanych do produkcji;
- ekwiwalentów gotówki, w tym przedmiotów o z góry określonej wartości, takich jak karty upominkowe i karty przedpłacone;
- płatności za zakup złota (zarówno w formie fizycznej, jak i papierów wartościowych);
- produktów finansowych ani inwestycji dowolnego rodzaju;

- hazardu, gier ani żadnej innej aktywności wiążącej się z wniesieniem opłaty wpisowej i z nagrodami;
- darowizn, w tym płatności otrzymywanych w ramach finansowania społecznościowego (crowdfunding) lub crowdlendingu;
- płatności na rzecz podmiotu zarządzanego przez instytucje państwowe (z wyjątkiem przedsiębiorstw państwowych), agencji rządowej lub podmiotu zewnętrznego pobierającego płatności w imieniu podmiotu zarządzanego przez instytucje państwowe lub w imieniu agencji rządowej;
- płatności przekazywanych do dowolnej usługi opłacania rachunków;
- przedmiotów zgłoszonych przez kupującego (do firmy PayPal lub wystawcy karty) jako niezgodne z zamówionymi przedmiotami („[Roszczenie z tytułu znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem](#)”);
- fizycznych, materialnych artykułów dostarczanych osobiście, w tym w związku z płatnością dokonaną w fizycznym sklepie, chyba że kupujący zapłacił za transakcję osobiście, korzystając z kodu QR PayPal powiązanego z towarami i usługami;
- jakiegokolwiek transakcji określonej przez firmę PayPal według własnego uznania jako zabroniona na podstawie niniejszej Umowy z Użytkownikiem lub [Zasad dopuszczalnego użytkowania usługi PayPal](#), nawet jeśli została ona początkowo oznaczona jako „kwalifikująca się” lub „częściowo kwalifikująca się” na stronie szczegółów transakcji;
- płatności zbiorczych PayPal (Payouts, uprzednio Mass Pay);
- płatności osobistych, w tym płatności wysłanych przy użyciu funkcji PayPal „znajomi i rodzina”;
- płatności nieprzetwarzanych za pośrednictwem konta PayPal kupującego, chyba że Użytkownik otrzymuje transakcje realizowane jako gość w systemie PayPal, a jego konto firmowe jest zarejestrowane w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Niemczech, Kanadzie, Brazylii lub Meksyku;
- przedmiotów wysłanych po tym, jak firma PayPal zaleciła Użytkownikowi, aby ich nie zwalniać;
- biletów podróży sprzedawanych przez przewoźnika, jeśli (1) kupujący zgłasza roszczenie (do firmy PayPal lub swojej instytucji finansowej) i twierdzi, że była to [nieautoryzowana transakcja](#), oraz (2) takie roszczenie zostało zgłoszone ponad 24 godziny przed datą podróży.