

Programul Protecția vânzătorilor PayPal

Last updated on 17 July 2025

Ce este eligibil

În cazul în care vindeți un bun sau serviciu unui cumpărător, este posibil să fiți eligibil(ă) pentru programul Protecția vânzătorilor PayPal, ai cărui termeni și condiții sunt stabilite în prezentul document și fac parte din [Acordul de utilizare](#). Când se aplică, programul Protecția vânzătorilor PayPal vă dă dreptul să păstrați întreaga valoare a achiziției. PayPal determină, la libera sa alegere, dacă revendicarea dvs. este eligibilă pentru programul Protecția vânzătorilor PayPal, pe baza cerințelor privind eligibilitatea, a oricăror informații sau documente furnizate în timpul procesului de soluționare sau a oricăror alte informații pe care PayPal le consideră relevante și adecvate în circumstanțele date. Numărul de plăți eligibile pentru programul Protecția vânzătorilor PayPal nu este limitat. Accesând pagina Detaliile tranzacției din contul dvs. PayPal, puteți vedea tranzacții care pot fi eligibile pentru protecție în temeiul acestui program.

Protecția vânzătorilor PayPal se poate aplica atunci când un cumpărător susține că:

- nu a autorizat sau nu a beneficiat de fonduri trimise din contul său PayPal (ceea ce se numește revendicare privind o „[Tranzacție neautorizată](#)”) și Tranzacția neautorizată are loc într-un mediu găzduit de PayPal;
- nu a primit articolul de la dvs. (ceea ce se numește revendicare privind un „[Articol neprimut](#)”); cu toate acestea, revendicările de tipul Articol neprimut rezultate din crearea de către cumpărători a unor revendicări de recuperare a plății de la emitenții lor pentru tranzacții finanțate prin card nu sunt eligibile pentru Protecția vânzătorilor PayPal.

Protecția vânzătorilor PayPal se poate aplica și atunci când o tranzacție este inversată în urma unei recuperări reușite a plății de către un cumpărător deoarece nu au autorizat o plată finanțată cu cardul sau atunci când o plată finanțată de bancă este inversată de banca cumpărătorului.

Această secțiune descrie Protecția vânzătorilor PayPal așa cum vi se aplică dvs , [însă trebuie să vă familiarizați și](#) cu Efectele Protecției cumpărătorilor PayPal asupra vânzătorilor.

Cerințe de bază

Pentru a fi eligibil(ă) pentru Protecția vânzătorilor PayPal, trebuie îndeplinite toate cerințele de bază următoare, precum și orice cerință suplimentară aplicabilă:

- PayPal trebuie să se afle în una dintre țările în care se aplică prezentul acord de utilizare.

- În cazul revendicărilor privind Tranzacții neautorizate, trebuie să furnizați o dovadă de expediere sau o dovadă de livrare validă care să demonstreze că articolul a fost expedit sau furnizat cumpărătorului în cel mult două zile de la data la care PayPal v-a notificat despre dispută sau inversare. De exemplu, dacă PayPal vă notifică în legătură cu o revendicare privind o Tranzacție neautorizată la data de 1 septembrie, dovada de expediere validă trebuie să indice că articolul a fost expedit cumpărătorului nu mai târziu de data de 3 septembrie pentru a fi eligibil(ă) pentru Protecția vânzătorilor PayPal.
- Articolul trebuie să fie un bun fizic, corporal, care poate fi expedit, cu excepția articolelor supuse **Cerințelor suplimentare privind bunurile necorporale**. Tranzacțiile care implică articole pe care le livrați în persoană în legătură cu plata efectuată în magazinul dvs. fizic pot fi, de asemenea, eligibile pentru Protecția vânzătorilor PayPal, atât timp cât cumpărătorul a efectuat plata pentru tranzacție în persoană, prin intermediul unui cod QR PayPal pentru tranzacții de bunuri și servicii.
- Trebuie să expediați articolul la adresa de expediere de pe pagina cu detaliile tranzacției din contul dvs. Dacă expediați inițial articolul la adresa de expediere a beneficiarului de pe pagina cu detaliile tranzacției, însă articolul este redirecționat ulterior către o altă adresă, nu veți fi eligibil(ă) pentru Protecția vânzătorilor PayPal. Prin urmare, recomandăm să nu folosiți un serviciu de expediere organizat de cumpărător, astfel încât să puteți furniza o dovadă valabilă de expediere și de livrare.
 - Cerința privind expedierea nu se aplică tranzacțiilor eligibile care implică articole pe care le livrați în persoană, cu condiția, totuși, să fiți de acord să ne furnizați dovezi de livrare alternative sau documentele ori informațiile suplimentare privind tranzacția pe care le putem solicita.
- Trebuie să răspundeți la solicitările PayPal de documente și alte informații în timp util, așa cum se solicită în corespondența noastră prin e-mail cu dvs. sau în corespondența noastră cu dvs. **prin intermediul** Centrului de soluționare. Dacă nu răspundeți solicitării PayPal de documente și alte informații în termenul solicitat, este posibil să nu fiți eligibil(ă) pentru Protecția vânzătorilor PayPal.
- În cazul în care vânzarea implică bunuri precomandate sau produse la comandă, trebuie să le expediați în termenul indicat în listare. În caz contrar, se recomandă să expediați toate articolele în termen de șapte zile de la primirea plății.
- Trebuie să furnizați **dovada de expediere sau de livrare**.
- **Plata trebuie să fie marcată ca „eligibilă” sau „parțial eligibilă”,** în cazul revendicărilor privind Tranzacții neautorizate, pentru Protecția vânzătorilor PayPal, pe pagina „Detaliile tranzacției”.
- Trebuie să acceptați o plată într-o singură tranșă dintr-un singur cont PayPal pentru achiziție (plata parțială și/sau plata în mai multe tranșe sunt excluse).
- În cazul în care ați integrat un produs PayPal Checkout cu site-ul web sau aplicația dvs.,

următoarele cerințe se aplică vânzătorilor cu un cont Business PayPal, pentru a menține eligibilitatea pentru program și pentru a asigura gestionarea optimă a tranzacțiilor posibil frauduloase:

- Trebuie să vă asigurați că informațiile despre sesiunea de browser a cumpărătorului și informațiile despre dispozitiv sunt trimise corect către PayPal la efectuarea unei tranzacții PayPal pe site-ul dvs. web. În majoritatea cazurilor, aceste informații sunt trimise către PayPal fără a fi nevoie de nicio acțiune din partea dvs. Ocazional, se poate întâmpla ca aceste informații să nu fie trimise. Acest lucru se poate întâmpla deoarece nu ați integrat corect produsul Checkout sau utilizați o îmbunătățire care necesită transmiterea manuală a acestor date. Când se întâmplă acest lucru, vă vom informa și vă vom pune la dispoziție 60 de zile pentru a remedia problema. Dacă problema nu este remediată în acest interval de timp, este posibil să vă eliminăm eligibilitatea pentru Protecția vânzătorilor pentru tranzacții neautorizate.
- Vânzătorilor care utilizează un cont Business PayPal pentru a efectua tranzacții asociate cu un model de afaceri clasificat ca fiind cu risc ridicat, așa cum este descris în continuare în Acordul de utilizare PayPal, li se pot aplica cerințe suplimentare de integrare. Astfel de tranzacții implică vânzarea de bunuri sau servicii dintr-o categorie cu risc ridicat sau alte fapte cunoscute de noi care, de obicei, au ca rezultat un număr crescut de recuperări ale plăților, alte revendicări sau dispute ori existența unei implicări frecvente în fraude sau activități ilegale. Am pus în aplicare aceste cerințe pentru a ne asigura că putem continua să îndeplinim standardele noastre de securitate și de gestionare a riscurilor. PayPal vă va informa în avans cu privire la aceste cerințe și vi se va oferi un interval de timp rezonabil pentru a efectua orice modificări necesare. Dacă nu efectuați modificările în acest interval de timp, este posibil să vă eliminăm eligibilitatea pentru Protecția vânzătorilor pentru tranzacții neautorizate.

PayPal determină dacă revendicarea dvs. este eligibilă pentru Protecția vânzătorilor PayPal. PayPal va lua o decizie, la libera sa alegere, pe baza cerințelor privind eligibilitatea, a oricăror informații sau documente furnizate în timpul procesului de soluționare sau a oricăror alte informații pe care PayPal le consideră relevante și adecvate în circumstanțele date.

Cerințe suplimentare privind Articolele neprimite

Pentru a fi eligibil(ă) pentru Protecția vânzătorilor PayPal în cazul unei revendicări a unui cumpărător privind un Articol neprimut, trebuie să îndepliniți **cerințele de bază** și cerințele suplimentare de mai jos:

- Trebuie să furnizați dovada de livrare descrisă mai jos.

Cerințe suplimentare privind bunurile necorporale

Pentru ca vânzarea de bunuri necorporale și de servicii să fie eligibilă pentru Protecția vânzătorilor

PayPal, vânzarea trebuie să îndeplinească [cerințele de bază](#) și următoarele cerințe suplimentare:

- În cazul revendicărilor privind [Tranzacții neautorizate](#), PayPal a marcat tranzacția cu bunuri necorporale ca fiind „eligibilă” pe pagina „Detaliile tranzacției” sau v-a notificat în alt mod în scris cu privire la eligibilitate.
- Articolul trebuie să fie livrat și [idovada de livrare pentru Bunuri necorporale trebuie să fie prezentată](#).

Furnizarea dovezii de expediere sau a dovezii de livrare

Bunuri fizice Următoarele sunt necesare ca dovadă de expediere sau de livrare pentru bunuri fizice:	
Dovadă de livrare	Dovadă de expediere
Documente online sau fizice de la o societate de expediții, care includ: • un număr de urmărire online și verificabil • data expedierii • o adresă a beneficiarului care corespunde adresei de expediere de pe pagina „Detaliile tranzacției” sau • o adresă a beneficiarului care indică cel puțin orașul/statul, orașul/țara sau codul poștal (sau echivalentul internațional).	Documente online sau fizice de la o societate de expediții, care includ: • un număr de urmărire online și verificabil • data livrării și starea „livrat” • o adresă a beneficiarului care corespunde adresei de expediere de pe pagina „Detaliile tranzacției” • o adresă a beneficiarului care indică cel puțin orașul/statul, orașul/țara sau codul poștal (sau echivalentul internațional). IMPORTANT: Transportatorul și opțiunile de expediere pentru transportatorul respectiv pe care le alegeți pot avea un impact semnificativ asupra capacității dvs. de a respecta cerințele privind dovada de livrare. Asigurați-vă, în special în cazul expedițiilor internaționale de bunuri, că transportatorul pe care l-ați ales are capacitatea să asigure starea „livrat” la adresa corectă deoarece, în caz contrar, revendicările dvs. în temeiul Protecției vânzătorilor pot fi respinse.
Bunuri necorporale	Tranzacții prin intermediul codurilor QR

Următoarele sunt necesare ca dovadă de livrare pentru bunuri necorporale:	Următoarele sunt necesare ca dovadă de expediere sau dovadă de livrare:
Pentru bunuri necorporale sau digitale, dovada de livrare înseamnă dovezi convingătoare care demonstrează că articolul a fost livrat sau că s-a îndeplinit comanda de achiziție. Dovezile convingătoare pot include un sistem de înregistrări care să indice data la care a fost trimis articolul și că acesta a fost: • fie trimis electronic către beneficiar, incluzând adresa beneficiarului (e-mail, IP etc.), dacă este cazul; • fie primit sau accesat de beneficiar.	Pentru tranzacțiile prin intermediul codurilor QR, este posibil să vă solicităm să ne furnizați dovezi de livrare alternative sau documente ori informații suplimentare despre tranzacție.

Articole și tranzacții neeligibile

Următoarele articole sau tranzacții **nu sunt** eligibile pentru Protecția vânzătorilor PayPal:

- Bunuri imobile, inclusiv proprietăți rezidențiale.
- Vehicule, inclusiv, dar fără a se limita la, autovehicule, motociclete, vehicule de agrement, aeronave și ambarcațiuni, cu excepția vehiculelor ușoare portabile pentru uz personal, utilizate în scop recreativ, cum ar fi bicicletele și hoverboardurile.
- Întreprinderi (cumpărarea unei întreprinderi sau investițiile într-o întreprindere).
- Echipamente industriale utilizate în fabricație.
- Plăți în echivalente de numerar, inclusiv articole cu valoare stocată, cum ar fi cardurile cadou și cardurile preplătite.
- Plăți efectuate pentru aur (fie sub formă fizică, fie în formă tranzacționată la bursă).
- Produse financiare sau investiții de orice fel.
- Jetoane nefungibile (NFT) cu o sumă de tranzacție de:
 - \$10.000,01 USD sau mai mult (sau o valoare echivalentă în moneda locală, calculată la momentul tranzacției);
 - \$10.000,00 USD sau mai puțin (sau o valoare echivalentă în moneda locală, calculată la

momentul tranzacției), cu excepția cazului în care cumpărătorul susține că a fost o Tranzacție neautorizată și că tranzacția îndeplinește toate celelalte cerințe de eligibilitate.

- Jocuri de noroc, jocuri și/sau orice alte activități ce implică o taxă de intrare și un premiu.
- Donații, inclusiv plăți primite prin finanțare sau creditare participativă.
- Plăți către un organism administrat de stat (cu excepția întreprinderilor deținute de stat), către o agenție guvernamentală sau către terți care colectează plăți în numele unui organism administrat de stat sau al unei agenții guvernamentale.
- Plăți către orice serviciu de plată a facturilor.
- Articole cu privire la care cumpărătorul susține (fie față de noi, fie față de emitentul cardului său) că articolul pe care l-ați trimis nu este ceea ce a comandat (ceea ce se numește o revendicare privind un articol „[În mod semnificativ diferit față de descriere](#)”).
- Revendicările de tipul [Articole neprimite](#) depuse de cumpărător direct la emitentul cardului.
- Articole fizice, corporale, livrate în persoană, inclusiv în legătură cu o plată efectuată în magazinul dvs. fizic, cu excepția cazului în care cumpărătorul a plătit pentru tranzacție în persoană folosind codul QR pentru bunuri și servicii PayPal.
- Orice articol sau tranzacție care, potrivit determinării PayPal, la libera sa alegere, este interzis(ă) de prezentul acord de utilizare sau de [Politica de utilizare acceptabilă PayPal](#), chiar dacă tranzacția este marcată inițial ca fiind „eligibilă” sau „parțial eligibilă” pe pagina „Detaliile tranzacției”.
- Plăți efectuate utilizând PayPal Payouts (cu denumirea anterioară Plată în masă).
- Plăți personale, inclusiv o plată trimisă utilizând funcționalitatea PayPal prieteni și familie.
- Plățile nu sunt eligibile pentru programul Protecția vânzătorilor dacă nu sunt procesate prin contul PayPal al cumpărătorului, inclusiv plățile PayPal finalizate ca vizitator și plățile standard cu carduri de credit și de debit, atunci când contul PayPal Business al vânzătorului este înregistrat în următoarele țări – Singapore, China, Hong Kong, Australia, Italia, Franța, Olanda, Spania, Irlanda, Polonia, Suedia, Bulgaria, Austria, Portugalia, Belgia, Norvegia, Grecia, Danemarca, Cipru, Lituania, Cehia, Estonia, Finlanda, România, Slovenia, Ungaria, Slovacia, Malta, Letonia și Luxemburg. Plățile PayPal finalizate ca vizitator și plățile standard cu carduri de credit și de debit sunt eligibile pentru programul Protecția vânzătorilor atunci când sunt procesate prin conturi PayPal Business înregistrate în toate celelalte țări.
- Articole trimise după ce PayPal v-a informat să nu trimiteți articolul.
- Biletele de călătorie vândute de către un operator de transport în situația în care (1) cumpărătorul susține (fie față de noi, fie față de instituția sa financiară) că a fost vorba despre o [Tranzacție neautorizată](#) și (2) revendicarea respectivă a fost formulată cu peste 24 de ore înainte de data

deplasării.