

PayPals program för säljarskydd

Last updated on 17 July 2025

Berättigande

Om du säljer en vara eller tjänst till en köpare kan du vara berättigad till PayPals program för säljarskydd, vars regler och villkor anges här och utgör en del av [användaravtalet](#). När PayPals program för säljarskydd gäller är du berättigad att behålla hela köpbeloppet. PayPal fastställer, efter eget gottfinnande, om ditt krav uppfyller villkoren för PayPals program för säljarskydd baserat på kvalificeringskraven, eventuell annan information eller dokumentation som tillhandahållits under lösningsprocessen eller annan information som PayPal bedömer vara relevant och lämplig efter omständigheterna. Det finns ingen gräns för antalet betalningar som uppfyller villkoren för PayPals program för säljarskydd. På sidan Transaktionsuppgifter i ditt PayPal-konto kan du identifiera transaktioner som kan vara berättigade till skydd enligt det här programmet.

PayPals säljarskydd kan vara tillämpligt när köpare hävdar att:

- Han eller hon har inte godkänt eller fått något utbyte mot pengar som har skickats från deras PayPal-konto (vilket kallas krav med beteckningen "[obehörig transaktion](#)") och den eller de obehöriga transaktionerna äger rum i en miljö där PayPal är värd, eller
- han eller hon har inte godkänt eller fått något utbyte mot pengar som har skickats från deras PayPal-konto (vilket kallas krav med beteckningen "[obehörig transaktion](#)") och den eller de obehöriga transaktionerna äger rum i en miljö där PayPal är värd, eller

PayPals säljarskydd kan också gälla när en transaktion återkallas på grund av en genomförd chargeback av en köpare eftersom den kortfinansierade betalningen inte godkändes eller när en bankfinansierad betalning återkallas av köparens bank.

I det här avsnittet beskriver vi hur PayPals säljarskydd tillämpas för dig, men du bör även känna till [hur de olika processerna i PayPals köparskydd påverkar säljarna](#).

Grundläggande krav

För att vara berättigad till PayPals säljarskydd måste alla nedanstående, grundläggande krav och eventuella ytterligare, tillämpliga krav vara uppfyllda:

- Den primära adressen för ditt PayPal-konto måste vara belägen i Sverige.
- För krav gällande obehöriga transaktioner måste du tillhandahålla ett giltigt fraktbevis eller leveransbevis som visar att varan skickades eller tillhandahölls till köparen senast två dagar efter att PayPal informerade dig om tvisten eller återföringen. Om PayPal till exempel informerar dig

om ett krav gällande en obehörig transaktion den 1 september, måste det giltiga fraktbeviset uppge att varan skickades till köparen senast den 3 september för att uppfylla villkoren för PayPals säljarskydd.

- Varan måste vara ett fysiskt, materiellt föremål som kan skickas, med undantag för varor som omfattas av [ytterligare krav för immateriella varor](#). Transaktioner som omfattar varor som du levererar personligen och där betalning skett i din fysiska butik kan också vara berättigade till PayPals säljarskydd, förutsatt att köparen själv betalade för transaktionen genom att använda en QR-kod från PayPal för varor och tjänster.
- Du måste skicka varan till leveransadressen som anges på sidan för transaktionsuppgifter i ditt PayPal-konto för transaktionen. Om du ursprungligen skickade varan till mottagarens leveransadress som anges på sidan för transaktionsuppgifter men den senare kom att omdirigeras till en annan adress, kommer du inte att vara berättigad till PayPals säljarskydd. Vi avråder dig därför från att använda en leveranstjänst som ombesörjts av köparen. På så sätt kan du tillhandahålla giltiga bevis på frakt och leverans.
 - Leveranskravet avser inte berättigade transaktioner som omfattar varor som du levererar personligen. Det förutsätter dock att du samtycker till att ge oss ett alternativt leveransbevis eller sådan ytterligare dokumentation eller information som rör transaktionen och som vi kan komma att begära.
- Du måste besvara PayPals begäran om dokumentation och annan information inom rimlig tid enligt vad vi efterfrågar i vår e-postkorrespondens med dig eller i vår korrespondens med dig via vårt [Problemhanteringscenter](#). Om du inte besvarar PayPals begäran om dokumentation och annan information inom den angivna tidsramen, kommer du eventuellt inte att uppfylla villkoren för PayPals säljarskydd.
- Om försäljningen omfattar förbeställda varor eller beställningsvaror, måste du skicka försändelsen inom den tidsram som du har angett i beskrivningen. I annat fall rekommenderar vi att du skickar alla varor inom 7 dagar efter att du har tagit emot betalningen.
- Tillhandahåll [fraktbevis eller leveransbevis](#).
- [Vid krav som gäller obehöriga transaktioner](#) måste betalningen vara märkt som "berättigad" eller "delvis berättigad" för PayPals säljarskydd på sidan "Transaktionsuppgifter".
- Du måste ta emot en enskild betalning från ett PayPal-konto för köpet (delbetalning och/eller avbetalning omfattas inte).
- Om du har integrerat en PayPal Checkout-produkt med din webbplats eller app gäller följande krav för säljare med ett PayPal-företagskonto för att de ska fortsätta vara kvalificerade för programmet och för att säkerställa optimal hantering av potentiellt bedrägliga transaktioner:

- Du måste se till att information om köparens webbläsarsession och enhetsinformation när en PayPal-transaktion görs på din webbplats skickas på rätt sätt till PayPal. I de flesta fall skickas den här informationen till PayPal utan att du behöver vidta några åtgärder. Ibland kan det hända att denna information inte skickas. Detta kan inträffa om du inte har integrerat din Checkout-produkt på rätt sätt eller använder en förbättring som kräver manuell överföring av dessa data. När detta inträffar kommer vi att informera dig och du har därefter 60 dagar på dig att åtgärda problemet. Om problemet inte åtgärdas inom den här tidsramen kan vi ta bort ditt berättigande till säljarskydd för obehöriga transaktioner.
- Ytterligare integreringskrav kan gälla för säljare som använder ett PayPal-företagskonto till att utföra transaktioner som är kopplade till en affärsmodell som klassificeras som hög risk, vilket beskrivs närmare i PayPals användaravtal. Sådana transaktioner avser försäljning av varor eller tjänster i en högriskkategori, eller andra fakta som vi får kännedom om och som vanligtvis leder till ett ökat antal chargebacks, andra krav eller tvister, eller som ofta ingår i bedrägerier eller olaglig verksamhet. Vi inför dessa krav för att vi ska kunna fortsätta uppfylla våra säkerhets- och riskhanteringsstandarder. PayPal kommer att informera dig om dessa krav i förväg och du kommer att få en rimlig tidsram för att göra eventuella ändringar som krävs. Om du inte gör ändringarna inom den här tidsramen kan vi ta bort ditt berättigande till säljarskydd för obehöriga transaktioner.

PayPal avgör om ditt krav uppfyller villkoren i programmet för säljarskydd. PayPal fattar ett beslut, efter eget gottfinnande, som baseras på kraven för behörighet, eventuell annan information eller dokumentation som tillhandahållits under lösningsprocessen eller annan information som PayPal bedömer vara relevant och lämplig efter omständigheterna.

Ytterligare krav för "vara inte mottagen"

För att vara berättigad till PayPals program för säljarskydd i samband med en köpares krav med beteckningen "vara inte mottagen", måste du uppfylla de **grundläggande kraven** som nedanstående ytterligare krav:

- Du måste tillhandahålla **leveransbevis** enligt beskrivningen nedan.

Ytterligare krav för immateriella varor

För att försäljningen av immateriella varor och tjänster ska uppfylla villkoren för PayPals säljarskydd, måste den uppfylla såväl de **grundläggande kraven** som följande ytterligare krav:

- Vid krav som gäller **obehöriga transaktioner** har PayPal märkt transaktionen med immateriella varor som "berättigad" på sidan "Transaktionsuppgifter" eller på annat sätt informerat dig skriftligen om din behörighet.
- Du har levererat varan och skickat **leveransbevis för immateriella varor**.

Upprätta fraktbevis och leveransbevis

Fysiska varor Följande krävs som fraktbevis eller leveransbevis för fysiska varor:	
Fraktbevis	Leveransbevis
Nätbaserad eller fysisk dokumentation från en speditör som innehåller: • Ett nätbaserat och verifierbart spårningsnummer • Avsändningsdatum. • En adress till mottagaren som stämmer överens med leveransadressen på sidan med Transaktionsuppgifter. • Eller en adress till mottagaren som minst visar ort/län, ort/land eller postnummer (eller internationell motsvarighet).	Nätbaserad eller fysisk dokumentation från en speditör som innehåller: • Ett nätbaserat och verifierbart spårningsnummer • Leveransdatum och statusen "levererad". • En adress till mottagaren som stämmer överens med leveransadressen på sidan med Transaktionsuppgifter. • Eller en adress till mottagaren som minst visar ort/län, ort/land eller postnummer (eller internationell motsvarighet). VIKTIGT: Transportföretaget du väljer och dess leveransalternativ kan ha stor inverkan på din förmåga att uppfylla kraven på leveransbevis. I synnerhet vid internationella försändelser ska du tillse att transportföretaget kan tillhandahålla en bekräftelse på att en vara har levererats till rätt adress. Annars finns risk för att ditt krav enligt säljarskyddet kan komma att avvisas.
Immateriella varor Följande krävs som leveransbevis för immateriella varor:	Transaktioner med QR-kod Följande krävs som fraktbevis eller leveransbevis:
Vid immateriella eller digitala varor utgör ett leveransbevis övertygande bevis på att varan har levererats eller att inköpsordern har fullföljts. Övertygande bevis kan inkludera ett system som visar	Vid transaktioner med QR-kod kan du åläggas att tillhandahålla alternativa leveransbevis, eller ytterligare dokumentation eller information om transaktionen.

det datum då varan skickades och att den antingen • skickats elektroniskt till mottagaren och anger mottagarens adress (e-postadress, IP-adress osv.), i förekommande fall, eller • har tagits emot av mottagaren eller att mottagaren har fått åtkomst till den.	
--	--

Icke berättigade varor och transaktioner

Följande varor eller transaktioner uppfyller *inte* villkoren för PayPals säljarskydd:

- Fastigheter, inklusive bostadsfastigheter.
- Fordon, bland annat motorfordon, motorcyklar, fritidsfordon, luftfartyg och båtar, med undantag för privata bärbara, lätta fordon som används för fritidsändamål, till exempel cyklar och hoverboards med hjul.
- Företag (köp eller investering i en verksamhet).
- Industrimaskiner som används vid tillverkning.
- Betalningar som motsvarar kontanter, inklusive värdeobjekt som presentkort och förbetalda kort.
- Betalningar som avser guld (antingen i fysisk eller börshandlad form).
- Finansiella produkter eller investeringar oavsett slag.
- Non-fungible Tokens (NFT) med ett transaktionsbelopp på:
 - \$10 000,01 USD eller mer (eller motsvarande värde i lokal valuta som beräknas vid transaktionstillfället)
 - \$10 000,00 USD eller mindre (eller motsvarande värde i lokal valuta som beräknas vid transaktionstillfället), såvida inte köparen anser att det var en **obehörig transaktion** och att transaktionen uppfyller samtliga övriga berättigade krav.
- Hasardspel, spel och/eller andra aktiviteter som inbegriper en deltagaravgift och ett pris.
- Donationer, inklusive betalningar som mottagits som crowdfunding eller crowdlending.
- Betalningar till en statlig organisation (med undantag för statligt ägda företag), en statlig myndighet eller en tredje part som inkasserar betalning på uppdrag av en statlig organisation eller myndighet.

- Betalningar till någon fakturabetalningstjänst.
- Vara där köparen hävdar (antingen gentemot oss eller kortutfärdaren) att varan du skickade inte motsvarar den som beställdes (betecknas som krav till följd av "[skiljer sig väsentligt från beskrivningen](#)").
- Krav på [Vara inte mottagen](#) som riktas av din köpare direkt till kortutfärdaren.
- Konkreta, fysiska varor som levereras personligen, inklusive i samband med en betalning som görs i din fysiska butik, såvida inte köparen personligen har betalat för transaktionen genom PayPals QR-kod för varor och tjänster.
- Allt som PayPal, efter eget gottfinnande, bedömer vara förbjudet enligt det här användaravtalet eller enligt [PayPals policy för godtagbar användning](#) kommer att vara förbjudet, även om transaktionen initialt markeras som "berättigad" eller "delvis berättigad" på sidan "Transaktionsuppgifter".
- Betalningar som görs med utbetalningar från PayPal (tidigare massbetalning).
- Personliga betalningar, inklusive en betalning som skickats med PayPals funktion för vänner och familj.
- Betalningar är inte kvalificerade för säljarskyddsprogrammet om de inte behandlas via en köparens PayPal-konto, inklusive PayPals gästbetalningar och vanliga kredit- och betalkortsbetalningar, när säljarens PayPal-företagskonto är registrerat i följande länder – Singapore, Kina, Hongkong, Australien, Italien, Frankrike, Nederländerna, Spanien, Irland, Polen, Sverige, Bulgarien, Österrike, Portugal, Belgien, Norge, Grekland, Danmark, Cypern, Litauen, Tjeckien, Estland, Finland, Rumänien, Slovenien, Ungern, Slovakien, Malta, Lettland och Luxemburg. PayPals gästbetalningar och vanliga kredit- och betalkortsbetalningar är berättigade för säljarskyddsprogrammet när de behandlas via PayPal-företagskonton som är registrerade i alla andra länder.
- Varor som skickats efter att PayPal uppmanade dig att inte frigöra varan.
- Resebiljetter som säljs av ett transportföretag där (1) köparen hävdar (antingen gentemot oss eller sitt finansinstitut) att det var en [obehörig transaktion](#) och (2) kravet lämnades in mer än 24 timmar före resedatumet.